



Dissertação de Mestrado em Finanças Empresariais

***Relato de Sustentabilidade – Práticas no setor  
financeiro em Portugal e Espanha.***





Dissertação de Mestrado em Finanças Empresariais

***Relato de Sustentabilidade – Práticas no setor financeiro em Portugal e Espanha***

**Sebastião Duarte Gomes**

Dissertação de Mestrado realizada sob a orientação da Doutora Teresa Cristina Pereira Eugénio, Professora da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico de Leiria e coorientação da Doutora Elisabete Mendes Duarte, Professora da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico de Leiria.

Leiria, Setembro de 2016

*Esta página foi intencionalmente deixada em branco*

---

## ***Dedicatória***

---

Dedico esta dissertação àqueles que se preocupam com a sustentabilidade ambiental, social e económico-financeira do planeta e...

.....à minha família

*Esta página foi intencionalmente deixada em branco*

## Agradecimentos

---

Gostaria de expressar a minha sincera gratidão a todas as pessoas e instituições, sem as quais não teria sido possível realizar este trabalho.

Às professoras Teresa Cristina Pereira Eugénio e Elisabete Mendes Duarte o meu franco e sentido agradecimento pela orientação, apoio, incentivo e disponibilidade demonstrada que foram decisivos para a conclusão desta dissertação.

Ao Instituto Politécnico de Leiria em particular á Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Leiria pela oportunidade que me proporcionaram, com a criação do programa de mestrado em finanças empresariais.

Agradeço igualmente aos meus amigos pela motivação e carinho que me concederam ao longo da realização deste trabalho.

Apesar desta dissertação ser o resultado de um trabalho solitário, recebeu contributos e apoios de vários pessoas que não têm qualquer responsabilidade nos erros ou omissões que eventualmente persistam.

E por último mas não menos importante, gostaria de agradecer á minha família a paciência, a compreensão e o apoio manifestado, a quem dedico esta dissertação.

*Esta página foi intencionalmente deixada em branco*



## Resumo

---

A presente dissertação discute as práticas de relato de sustentabilidade no setor financeiro em Portugal e em Espanha nos anos 2012 a 2014. O objetivo geral do presente estudo é contribuir para a revisão da literatura, sobre o relato de Sustentabilidade aplicado ao setor financeiro. Para o efeito, o estudo foi aplicado a bancos portugueses e espanhóis nos anos de 2012 a 2014, procurando estudar as práticas de divulgação voluntária de responsabilidade social empresarial, incluídas nos relatórios de sustentabilidade e relatórios e contas das instituições do setor financeiro pertencentes a este dois países.

Os objetivos específicos do presente estudo são: verificar as práticas de relato de sustentabilidade no setor financeiro em Portugal e em Espanha; analisar se as empresas recorrem a verificação externa; verificar qual o nível de aplicação da Global Reporting Initiative (GRI); identificar os indicadores económicos, ambientais, e sociais mais relevantes para este setor de atividade e verificar se os bancos que não publicam os relatório de sustentabilidade, publicam informações de sustentabilidade nos seus relatórios e contas.

Recorreu-se à análise de conteúdo para a análise dos relatórios de sustentabilidade e para a análise dos relatórios e contas. Foram analisados 36 relatórios de sustentabilidade e 78 relatórios e contas das empresas que constituem a amostra. Os principais resultados demonstram que a divulgação de responsabilidade social empresarial aumentou ao longo do período em estudo. O estudo revela ainda que a divulgação de responsabilidade social empresarial é diferente entre os bancos de dois países e que os relatórios de sustentabilidade divulgam mais informações sobre responsabilidade social empresarial do que os relatórios e contas. Relativamente aos indicadores analisados, os resultados indicam que banca espanhola divulga mais indicadores do que a banca portuguesa e que ambos os países seguem de perto as normas do GRI.

*Palavras-chave: GRI, Relatório de sustentabilidade, Responsabilidade social empresarial, Relatório e contas, Divulgação, Sustentabilidade.*

*Esta página foi intencionalmente deixada em branco*

# Abstract

---

This master thesis discusses the sustainability reporting practices in the financial sector in Portugal and Spain from 2012 to 2014. The overall objective of this study is to contribute to the literature review on the Sustainability report applied to the financial sector. The main goal is to study the practices of voluntary disclosure of corporate social responsibility, including the annual reports and sustainability reports.

The specific objectives of this study are: to verify the sustainability reporting practices in the financial sector in Portugal and Spain; to examine if companies are using external verification; to verify the application level of the Global Reporting Initiative (GRI); to identify economic, environmental, social indicators that are most relevant to this sector.

We use content analysis for the analysis of sustainability reports and the analysis of reports and accounts. We analyzed 36 sustainability reports and 78 annual reports. The main results show that the dissemination of corporate social responsibility has increased over the study period. The study also reveals that the disclosure of corporate social responsibility is different between banks of the two countries and the sustainability reports disclose more information about corporate social responsibility than the annual reports. With regard to the indicators analyzed, the results indicate that Spanish banks disclose more indicators than the Portuguese banks and that both countries closely follow the standards of GRI.

Keywords: GRI, Sustainability Report, Corporate Social Responsibility Annual Report, Disclosure, Sustainability.

*Esta página foi intencionalmente deixada em branco*

## Lista de figuras

---

Figura 1 - Total de relatórios de sustentabilidade e total de relatórios e contas das empresas que constituem a amostra. ....	43
Figura 2 - Empresas responsáveis pela verificação externa dos relatórios de sustentabilidade.....	51
Figura 3 - Relatórios com e sem verificação externa .....	52
Figura 4 - Nível de Aplicação da GRI.....	53
Figura 5 - Nível de aplicação do GRI nos relatórios de sustentabilidade.....	54
Figura 6 - 4.4 Resultados dos indicadores económicos, ambientais e sociais .....	55

*Esta página foi intencionalmente deixada em branco*

## Lista de tabelas

---

Tabela 1 - Pré-Estocolmo-Resumo dos marcos, perspetiva histórica e cronológica	7
Tabela 2 - Após Estocolmo - Resumo dos marcos, perspetiva histórica e cronológica	7
Tabela 3 - Tabela 3 - Resumo dos marcos perspetiva histórica e cronológica	10
Tabela 4 - Principais benefícios e dificuldades na divulgação da sustentabilidade	12
Tabela 5 Estudos relacionados com as temáticas da divulgação da sustentabilidade	13
Tabela 6 - Práticas de divulgação ambiental em diferentes países.	20
Tabela 7 - Principais diferenças entre a versão G3.1 de 2011 e a versão G4 de 2013 do GRI.	24
Tabela 8 - Indicadores económicos	25
Tabela 9 - Indicadores Ambientais	26
Tabela 10 - Indicadores de Práticas Laborais e Trabalho Condigno	28
Tabela 11 - Indicadores Sociais: Direitos Humanos	29
Tabela 12 - Indicadores Sociais relacionados com a Sociedade	30
Tabela 13 - Indicadores de Responsabilidade pelos produtos	30
Tabela 14 - Descrição e dados das empresas que compõem a amostra (com relatórios de sustentabilidade)	35
Tabela 15 - Descrição das empresas que compõem a amostra (com relatórios e contas)	36
Tabela 16 - Instrumento de recolha de dados	39
Tabela 17 - Indicadores essenciais sugeridos pela GRI	41
Tabela 18 - Classificação e critérios utilizados na análise de conteúdo	42
Tabela 19 - Itens divulgados por categoria/empresa (Portugal)	43
Tabela 20 - Resultados – Análise de Conteúdo (RS – Portugal)	45
Tabela 21 - Itens divulgados por categoria/empresa (Espanha)	47
Tabela 22– Resultados – Análise de Conteúdo (RS – Espanha)	49
Tabela 23 - Verificação externa dos relatórios de sustentabilidade.	50

Tabela 24- Divulgação de indicadores económicos, ambientais e sociais em Portugal e Espanha. 54

Tabela 25 - Itens divulgados por categoria/empresa no Relatório e Contas 55

Tabela 26 - Resultados – Análise de Conteúdo (RC) 57



*Esta página foi intencionalmente deixada em branco*

## Lista de siglas

---

RS- Relatório de Sustentabilidade

GRI- Global Reporting Initiative

R&C- Relatório e Contas

SE- Sustentabilidade Empresarial

*Esta página foi intencionalmente deixada em branco*

# Índice

---

<b>DEDICATÓRIA</b>	<b>III</b>
<b>AGRADECIMENTOS</b>	<b>V</b>
<b>RESUMO</b>	<b>VII</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>IX</b>
<b>LISTA DE FIGURAS</b>	<b>XI</b>
<b>LISTA DE TABELAS</b>	<b>XIII</b>
<b>LISTA DE SIGLAS</b>	<b>XVI</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>XVIII</b>
<b>CAPÍTULO 1- INTRODUÇÃO</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO 2 - REVISÃO DA LITERATURA</b>	<b>4</b>
<b>2.1 Responsabilidade Social Empresarial</b>	<b>4</b>
<b>2.2 Sustentabilidade</b>	<b>6</b>
<b>2.3. Divulgação de práticas de sustentabilidade</b>	<b>11</b>
<b>2.4. Global Reporting Initiative</b>	<b>22</b>
<b>2.5. Indicadores por setor de atividade</b>	<b>25</b>
<b>2.5.1. Indicadores Económicos</b>	<b>25</b>
<b>2.5.2. Indicadores Ambientais</b>	<b>26</b>
<b>2.5.3 Indicadores Sociais</b>	<b>27</b>
<b>2.6 Verificação aos relatórios de sustentabilidade</b>	<b>31</b>

<b>2.7 As Teorias explicativas</b>	<b>32</b>
<b>CAPÍTULO 3 - METODOLOGIA E AMOSTRA</b>	<b>35</b>
<b>3.1 Recolha de dados</b>	<b>37</b>
<b>3.2 Análise de Conteúdo</b>	<b>38</b>
<b>CAPITULO 4 -RESULTADOS</b>	<b>42</b>
<b>Análise Descritiva</b>	<b>43</b>
<b>5.CONCLUSÕES E LIMITAÇÕES</b>	<b>60</b>
<b>6. BIBLIOGRAFIA</b>	<b>62</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>67</b>



## Capítulo 1- Introdução

---

No decurso das últimas décadas um dos temas que tem sido o centro das atenções mundiais é o desenvolvimento sustentável.

O desenvolvimento sustentável surge hoje como um importante desafio global. O sucesso das organizações depende de uma nova forma de pensar e um novo modo de gerir, uma vez que os desempenhos económicos estão cada vez mais ligados aos impactos ambientais e sociais das suas decisões e ações. Atualmente, a divulgação das práticas de desenvolvimento sustentável ainda são um processo essencialmente voluntário. No entanto esta situação está a alterar-se devido à introdução na legislação de vários países, de regulamentos obrigatórios.

O conceito de desenvolvimento sustentável surgiu no final de século XX, assente numa corrente económica que defende que o equilíbrio ecológico e a preservação da qualidade de vida das populações humanas devem ser salvaguardados. Este conceito baseia-se no princípio de que o homem deve gerir os recursos naturais para que o consumo se ajuste e adapte a capacidade de renovação desses recursos de modo a evitar o seu esgotamento. De acordo com a Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento, no Relatório Brundtland, (1987), entende-se por desenvolvimento sustentável aquele que atende as necessidades do presente sem comprometer as capacidades de prover as necessidades das gerações futuras. O desenvolvimento sustentável procura equilibrar três pilares: o desenvolvimento económico, o progresso social e a preservação do ambiente. Este equilíbrio constitui hoje um dos maiores desafios à escala mundial.

Entre os documentos que mais contribuíram para consolidar os pilares em que assenta a corrente de pensamento acerca do desenvolvimento sustentável destacam-se a agenda 21 e a Declaração do Rio, ambos resultantes da Cimeira da Terra realizada no Rio de Janeiro em 1992. Estes documentos constituem um importante compromisso político assumido no âmbito da conferência das Nações Unidas sobre o Ambiente e Desenvolvimento. O desenvolvimento sustentável é igualmente um objetivo central consignado nos tratados da União Europeia, e presente como objetivo da “constituição Europeia”, onde se exige uma abordagem integrada das políticas económicas, sociais e ambientais que promova o seu reforço mútuo.

De acordo com *Global Reporting Initiative* (GRI) o relatório de sustentabilidade é a “prática de medir, divulgar e prestar contas para as partes interessadas quer internas, quer externas do desempenho de uma organização com intuito de alcançar objetivos de desenvolvimento sustentável” (GRI, 2006).

O processo de divulgação ainda é voluntário, no entanto verifica-se um crescimento gradual na divulgação. Trata-se de um instrumento importante porque transmite aos parceiros sociais e às instituições nacionais e internacionais as informações relevantes sobre o desempenho económico, social e ambiental de uma organização. No entanto a sua divulgação permite que os parceiros sociais e o público em geral possa avaliar o desempenho de uma organização. “As organizações elaboram relatórios de sustentabilidade para darem conhecimento, às suas parte interessadas, das ações e desempenho que têm conseguido alcançar os níveis económico, social e ambiental, mas também para, numa pós-análise, adotarem estratégias que melhor coadunem com o desenvolvimento global” (Carreira e Palma, 2012, p. 142).

A relevância e atualidade do tema e a oportunidade de explorar esta temática aplicada ao setor financeiro, a que acresce a pouca expressão de estudos e artigos dedicados a este tema em países como Portugal e Espanha foram as principais razões que motivaram a elaboração do presente dissertação.

O objetivo geral do presente estudo é contribuir para a revisão da literatura, sobre o Relato de Sustentabilidade aplicado ao setor financeiro. Para o efeito escolheu-se aplicar o estudo a Portugal e Espanha nos anos de 2012 a 2014, procurando estudar as práticas de divulgação voluntária de responsabilidade social empresarial, incluídas nos relatórios de sustentabilidade e relatórios e contas das instituições do setor financeiro pertencentes a estes países.

O presente estudo pretende obter evidências empíricas sobre a divulgação de informação da sustentabilidade disponibilizada nos anos 2012 a 2014, pelas empresas portuguesas e espanholas pertencentes ao setor financeiro com seguintes objetivos específicos:

- a) Verificar as práticas de relato de sustentabilidade no setor financeiro em Portugal e em Espanha;
- b) Analisar se as empresas recorrem a verificação externa;
- c) Verificar qual o nível de aplicação da *Global Reporting Initiative* (GRI);
- d) Identificar os indicadores económicos, ambientais e sociais mais relevantes para este setor de atividade;



e) Verificar se os bancos que não publicam relatório de sustentabilidade, publicam informações de sustentabilidade nos relatórios e contas.

Após o capítulo introdutório, o presente estudo encontra-se estruturado da seguinte forma: no capítulo 2 apresenta-se uma breve revisão da literatura sobre a responsabilidade social empresarial, a sustentabilidade, a *Global Reporting Initiative* (GRI), e a divulgação de práticas de sustentabilidade, a verificação aos relatórios de sustentabilidade e as teorias mais utilizadas nesta linha de investigação. No capítulo 3 apresenta-se a metodologia e a amostra de investigação, no capítulo 4 é elaborada a análise e discussão dos resultados obtidos, sendo a conclusão apresentada no capítulo 5.

## Capítulo 2 - Revisão da Literatura

---

### 2.1 Responsabilidade Social Empresarial

Os primeiros estudos que abordaram a responsabilidade social tiveram início nos Estados Unidos na década de 50, e na Europa nos anos 60. Os primeiros estudos sobre este tema surgiram em 1906, porém não foram considerados relevantes por se considerarem de cunho político e não científico. Foi somente em 1953 nos Estados Unidos que o tema despertou atenção e começou a ganhar popularidade. Na década 70 começaram a surgir associações de profissionais interessados em estudar o tema levando à criação de um novo campo de estudo.

A Responsabilidade Social Empresarial está intimamente ligada a uma gestão ética e transparente que a organização deve ter com suas partes interessadas, procurando minimizar os impactos negativos no meio ambiente e na comunidade. As empresas de hoje em dia têm cada vez mais uma consciência social o que se traduz numa responsabilidade social acrescida.

Segundo o livro verde “promover um quadro europeu para responsabilidade social” (2001) a Responsabilidade Social Empresarial é um conceito segundo o qual as empresas decidem voluntariamente, contribuir para uma sociedade mais justa e para um ambiente mais limpo, por integração de requisitos ambientais e sociais na atividades da empresa e na forma como esta interage com todos os parceiros sociais. No entanto é um conceito que alinha o comportamento das organizações e as perspetivas da sustentabilidade a longo prazo.

Almeida (2005, p. 68), citado por Esteves (2012) refere que a “responsabilidade social é a obrigação de responder por atos, objetos ou pessoas”. Quando falamos em responsabilidade das empresas, significa falamos em transparência da informação financeira prestadas pela mesma entidade.

Faria *et al.* (2010) apresentam os três principais componentes da responsabilidade social empresarial que são: nível, processos e resultados. O nível de responsabilidade social empresarial tem como a base a legitimação da empresa na sociedade ao nível institucional, organizacional e individual. Os processos de responsabilidade social

empresarial incluem avaliação ambiental, a gestão da relação com os parceiros sociais e gestão de questões sociais; relativamente aos resultados da responsabilidade social empresarial incluem o impacto, os programas e as políticas sociais.

No contexto atual destaca-se a necessidade de melhorar o conhecimento do impacto da responsabilidade social empresarial sobre o desempenho económico das instituições de crédito. As empresas Europeias reconhecem o conceito de responsabilidade social empresarial como parte da sua identidade. Procuram respostas para as novas preocupações dos cidadãos, consumidores, autoridades e investidores. Apresentam igualmente crescentes preocupações devidas à degradação ambiental e à transparência de atividades provocadas pelo desenvolvimento e a difusão de meios de comunicação e tecnologia da informação e comunicação (Gomes *et al.* 2009).

Conforme refere Antunes *et al.* (2003, p.18), a “responsabilidade social empresarial é hoje em dia reconhecida como parte fundamental da estratégia e operações empresariais, sendo encarados pelos líderes corporativos não só como uma função moral e legítima das empresas, mas igualmente como um aspeto que não pode ser ignorado pelas empresas que pretendem sobreviver nos mercados e economia moderna”.

“A investigação em Portugal acerca da temática responsabilidade social das empresas tem apresentado um maior desenvolvimento nas últimas décadas apesar de ainda não ser um número significativo” (Faria *et al.*, .2010, p. 5). A partir do ano de 2004, surgiram alguns dos primeiros trabalhos científicos como por exemplo Ferreira (2004), Abreu *et al.* (2005), Dias *et al.* (2005), Monteiro e Guzmán (2005), Rodrigues *et al.* (2005), Roque e Cortez (2006), Branco e Rodrigues (2005, 2006, 2008) citado por Faria *et al.* (2010). Estes trabalhos iniciaram o processo exploratório do estudo das atitudes das empresas portuguesas perante a responsabilidade social.

Roque e Cortez (2006), citado por Faria *et al.* (2010), estudaram os relatórios e contas anuais de 35 empresas cotadas na Euronext Lisboa num período de 5 anos, com o objetivo de analisar a relação entre a divulgação da informação ambiental e a performance financeira. “O principal resultado indica que as empresas que não divulgam informação ambiental têm uma performance financeira (medida pela a rendibilidade, risco e rendibilidade ajustada ao risco) superior àqueles que divulgam informação ambiental qualitativa e quantitativa” Faria *et al.* (2010). Branco e Rodrigues (2008), realizaram um estudo sobre empresas portuguesas cotadas na bolsa no ano de 2003, através de análise de informações de responsabilidade social disponíveis na internet e dos relatórios anuais das empresas. Os resultados que estão de acordo com a teoria da legitimidade, mostram que as empresas apresentam informações de responsabilidade social

empresarial para transmitir uma imagem socialmente responsável, de modo a legitimar as suas ações juntos dos parceiros sociais. Um outro resultado aponta para uma maior necessidade das empresas potencialmente poluidoras, através da divulgação de informações, parecerem empresas socialmente responsáveis.

De acordo com Caetano e Eugénio (2014) a contabilidade acrescentou um novo desafio teórico no que diz respeito a responsabilidade de captar e divulgar adequadamente informação, podendo-se identificar um novo marco conceptual a que se denomina Contabilidade para o desenvolvimento sustentável. A título de exemplo o relatório publicado pela KPMG (2008), citado por Caetano e Eugénio (2014) no qual foram analisadas mais de 2200 das maiores empresas do mundo, através da seleção das 250 maiores empresas do Global Fortune 500 (G250) e das 100 maiores de 22 países (N100), a divulgação de informação sobre responsabilidade social tem aumentado de forma gradual e continua. Em 2008, 79% das empresas G250 e 45% das N100 publicaram relatórios autónomos, enquanto em 2005 apenas 52% e 33% respetivamente.

## **2.2 Sustentabilidade**

Os temas da sustentabilidade que atualmente são discutidos podem ser encontrados já nas referências bibliográficas de economistas tão conhecidos como por exemplo: Malthus, Mill e Ricardo nos séculos XVIII e XIX. Estes autores são frequentemente referidos como os primeiros a identificar a importância dos recursos naturais para o desenvolvimento económico. Os autores centravam as suas atenções nos problemas de escassez de comida e dos recursos naturais, e na sua capacidade de serem capazes de satisfazer as necessidades da população em crescimento. Um tema novamente atual no início do século XXI (Caetano e Eugénio, 2014).

O termo sustentabilidade surgiu das discussões sobre o desenvolvimento sustentável em 1972 na conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente, em Estocolmo. Este conceito tem sido cada vez mais referido e reconhecido em várias áreas do domínio público e privado, o que estimula o interesse da comunidade científica. Nas décadas seguintes à conferência de Estocolmo surgiram comissões de trabalhos que iniciaram um processo de sensibilização dos agentes económicos de forma a respeitarem o meio ambiente. Para alcançar os níveis de desenvolvimento sustentável desejável as empresas têm assumir um papel relevante através de processos de gestão sustentável procurando controlar os impactos ambientais e sociais da sua atividade. É deste modo

que surge o termo de responsabilidade social das empresas como ferramenta para alcançar a sustentabilidade global (Faria *et al.* 2010).

Sustentabilidade é um conceito onde se relacionam a questões económicas, sociais, culturais e ambientais da sociedade. O termo sustentabilidade consiste na atitude de permitir a preservação dos recursos naturais do mundo, para gerações futuras.

Há vários marcos científicos e mediáticos que contribuíram para o aumento de desenvolvimento “atenções voltadas” de questão da sustentabilidade, cujo resumo é apresentado nas tabelas 1 a 3.

Tabela 1 - Pré-Estocolmo-Resumo dos marcos, perspetiva histórica e cronológica

Ano	Perspetivas
1930	Surgiu o conceito das externalidades desenvolvido por Pigou e Coase, muito associado á vertente da economia ambiental.
1950	Iniciou-se o debate a volta da relação existente entre o crescimento do produto interno Bruto (PIB), e a degradação ambiental, com o conceito da curva ambiental de Kuznets. Esta teoria defende que, após um determinado nível de crescimento do PIB, a degradação ambiental de um país diminuirá devido á existência de capacidade em adquirir tecnologias mais limpas bem como padrões mais elevados de consumo por parte desses cidadãos (Kuznets 1995).
1960	Surgiu o conceito de capital natural, que reconhece a diferença entre ambiente e recursos naturais. Esse conceito define o ambiente como a fonte de recursos naturais, um depósito para os resíduos provenientes da atividade económica e um suporte essencial para a vida no planeta (Crabbé, 1997).
1970	Deu-se inicio a teoria neo-classica do crescimento económico, baseado no modelo de Solow, onde o crescimento económico é resultado de investimento em maquinaria e mão-de-obra, sendo o progresso tecnológico considerado como exógeno. Neste modelo os recursos naturais não eram considerados como relevantes uma vez que se assumia a taxa de regeneração dos recursos naturais eram mais rápida do que o seu consumo. Pressuposto esse que hoje se verifica ser errado.

Fonte: Sustentare (2008); adaptado de Caetano e Eugénio (2014).

Tabela 1 - Após Estocolmo - Resumo dos marcos, perspectiva histórica e cronológica

Ano	Perspetivas
1972	Conferência das Nações Unidas, sobre o desenvolvimento e Meio Ambiente, Estocolmo, Suécia, com a participação de 113 países e 19 representantes de Organizações internacionais. Foi criada o programa das Nações Unidas para o Ambiente.
1983	A ONU criou a comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento mais tarde conhecida pela comissão Brundtland que desenvolveu o paradigma de Desenvolvimento sustentável, cujo relatório (Our Common Future), propunha limitação do crescimento populacional, garantia de alimentação, preservação, da biodiversidade e ecossistemas, diminuição do consumo de energia e desenvolvimento de tecnologias de fontes energéticas renováveis, aumento da produção industrial a base de tecnologias adaptadas ecologicamente, controle da urbanização e integração campo e cidades menores e a satisfação das necessidades básicas.
1987	Em 1987, a comissão publicou o relatório Brundtland, intitulado o nosso futuro comum. No qual se fez referência á definição do desenvolvimento sustentável: “ O desenvolvimento sustentável é desenvolvimento que satisfaz as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras de suprir as suas próprias necessidades”
1991	.A Câmara de comércio internacional (CCI), provou “ Diretrizes Ambientais para a indústria Mundial” definindo 16 compromissos de gestão ambiental a serem assumidos pelas empresas, conferindo a indústria a responsabilidade económicas e sociais nas ações que interferem com o meio ambiente. Essas diretrizes foram acatadas no Brasil pelo Comité Nacional da Câmara de Comércio Internacional tendo se criado a fundação Brasileira para o desenvolvimento sustentável.
1992	Realizou-se no Rio de Janeiro a ECO-92. (conferência das nações unidas para o Meio Ambiente e o desenvolvimento) na qual foram elaboradas a carta da terra (Declaração de Rio do Janeiro), e a Agenda 21, que reflete o consenso global e compromisso político objetivando o desenvolvimento e o compromisso ambiental.
1995	Foi criada a rede internacional de negócio WBCSD com o objetivo de desenvolver uma próxima cooperação entre as empresas, governos e todas as organizações relacionadas com o ambiente e desenvolvimento sustentável.
1995	Foi publicada a ISO 14001 (NP EN ISO 14001 publicada e m Portugal e m 1999), que estabelece as diretrizes básicas para o desenvolvimento de um sistema de gestão ambiental dentro da empresa.
1996	Foi criada rede Europeia CSR Europe após a Declaração Europeia contra exclusão social.

1997	Conferência de Quioto, no Japão sobre mudanças climáticas. Os países desenvolvidos concordaram em metas específicas para redução de emissão de gases de efeito estufa criando-se o protocolo de Quioto.
1997	A organização norte-americana hoje denominada Social Accountability Internacional (SAI) criou a norma SA 8000, procurando garantir os direitos básicos dos trabalhadores, os princípios éticos e sociais.
1997	A ONG Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES) em parceria com a United Nations Environment Programme (UNEP) constituiu a GRI que tem a missão de desenvolver linhas de orientação globalmente aplicáveis no relato de performances económicas, ambientais e sociais. A GRI congrega Organizações não-governamentais, Organizações de Profissionais de Contabilidade, Associações empresariais e outros Stakeholders a nível mundial.
1999	John Elkington concebeu o Triple Bottom Line (TBL) para ajudar empresas a entrelaçarem os componentes do desenvolvimento sustentável; prosperidade económica, justiça social e proteção ao meio ambiente.
1999	A Organização Accountability cria AA1000, uma norma de princípios para garantia da informação não financeira, posteriormente revista completada em 2003 e 2008.
1999	Foi criado pela British Standards Institution, o projeto SIGMA procurou ser um sistema integrado e um fórum para a sustentabilidade facultando linhas orientadoras para gestão, e relacionando-as com os instrumentos já existentes como a ISO 14001, conjunto das ISO 9000 ou AA1000.
1999	Foi criado o Dow Jones Sustainability Index (DJSI), o primeiro índice sobre empresas com políticas ativas de sustentabilidade.

Fonte: Adaptado de Caetano e Eugénio (2014)

Já no século XXI surgiram diversos diplomas legais, sobretudo na área do ambiente, além de conjunto de iniciativas e propostas com orientações e incentivos para adoção de práticas de sustentabilidade, em particular na Europa onde conselho de Lisboa em 2000, colocou pela primeira vez a questão do relato de sustentabilidade das empresas na agenda da União Europeia, que veio a originar a elaboração de um livro verde em 2001 e a criação do fórum multilateral Eurosif.\*

---

\* Eurosif (Fórum de investimento sustentável) é uma rede pan-europeia e cuja missão é desenvolver a sustentabilidade através do mercado financeiro europeu..

Tabela 3 - século XXI- Resumo dos marcos perspectiva histórica e cronológica.

Ano	Principais marcos
2000	Por iniciativa do Secretário-geral das Nações Unidas foi criado Global Compact, um código de conduta para as grandes empresas, sistematizado em dez princípios de atuação em que empresas multinacionais e transnacionais se comprometem com os direitos humanos, direitos dos trabalhadores, as questões ambientais e anticorrupção, reunindo hoje 7.700 participantes e stakeholders de 130 países. No mesmo ano OCDE emitiu um documento orientador com recomendações para as empresas dos países membros abrangendo questões como livre concorrência, política fiscal e corrupção, numa perspectiva de garantir a concorrência leal. Sendo que em 1999 a mesma Organização publicou os princípios para o governo das sociedades (Corporate Governance), definindo os princípios e as orientações sobre os direitos dos acionistas.
2000	International Audit and Assurance Standards Board (IAASB), publicou a Norma internacional Standard on Assurance Engagements ISAE3000 revista em 2004 (ISAE,3000), incluindo os princípios básicos e os procedimentos essenciais na auditoria e revisão de informação financeira e garantia de fiabilidade sobre informação não financeira.
2001	FTSE4 Good Index Séries, foi lançado com o objetivo de medir a performance das empresas comprometidas com umas políticas de RSE.
2002	A Comissão Normalização contabilística (SNC), emitiu diretrizes contabilística nº 29/02 de 5 de junho sobre matérias ambientais
2002	Cimeira de Johannesburgo,foi um marco nas negociações entre Nações Unidas, governos, empresas, e organizações não-governamentais para reunirem recursos para enfrentar os desafios globais de saúde, meio ambiente e pobreza.
2003	Fédération des experts Comptables Europeens (FEE), emitiu um documento benefits of sustainability Assurance tendo em consequência emitido em junho de 2004, o documento intitulado “ Assurance sustainability”.
2004	Publicada diretiva 2004/35/CE, do PE e do conselho visando a concretização do princípio de poluidor pagador. Essa diretiva foi transposta para o direito português.
2009	Realiza-se Conferências das Nações Unidas sobre as mudanças climáticas, também chamada conferência de Copenhague ou Cimeira de Copenhaga (oficialmente United Nations Climate Change* Conference ou Cop15),evento que reuniu 25 chefes de estados.

---

\* A conferência das partes (COP), constituídas por todos os Estados Partes, é o órgão decisório da Convenção. Reúne-se a cada ano em uma sessão global onde as decisões são tomadas para cumprir as metas de combate às mudanças climáticas. As decisões só podem ser tomadas por



2010	Realiza-se em Cancún, México a conferência das Nações Unidas sobre mudanças climáticas (COP16), com a representação de cerca de 194 países. Foram fixados os objetivos de redução de emissão de gases industriais e redução da emissão de dióxido de carbono (CO2).
2011	Realiza-se em Durban, África do Sul a conferência das Nações Unidas sobre as mudanças climáticas (COP17), foram estabelecidas metas de redução de emissões de gases para a atmosfera.
2012	Realiza-se em Doha no Qatar a conferência das Nações Unidas sobre as mudanças climáticas, (COP18), evento que reuniu cerca de 200 países. O documento de encerramento da conferência do clima regista também uma “profunda preocupação” dos países participantes com insuficiência dos atuais esforços em prol de uma redução de emissões, a fim de limitar o aquecimento global em 1,5 a 2 graus.
2015	Realiza-se em Paris a conferência das Nações Unidas sobre as mudanças climáticas, (COP21), evento que reuniu cerca de 195 países. E Organizações Internacionais, Governos e empresas. O documento de encerramento da conferência do clima regista também uma “profunda preocupação” dos países participantes que se comprometeram em prol de uma redução de emissões de gases e limitar o aquecimento global da planeta.

Fonte: Adaptado de Caetano e Eugénio (2014)

### **2.3. Divulgação de práticas de sustentabilidade**

O conceito da “sustentabilidade empresarial” já é realidade assumida pelos diversos intervenientes nos processos de gestão e na análise empresarial, sendo considerada como de extrema importância para a sobrevivência e competitividade das empresas a longo prazo. No campo académico o conceito da Sustentabilidade empresarial constitui uma linha de investigação em crescente desenvolvimento (Dias, 2009).

No contexto atual, temáticas como sustentabilidade empresarial, transparência, globalização, responsabilidade social, *corporate governance* e cidadania despertam atenção e são discutidos em matérias de política e gestão administrativa no seio académico e em organizações nacionais e internacionais, e nos países em que estas atuam. A nível global o conceito de sustentabilidade abriu um novo debate em todas as ciências sociais. As tendências atuais indicam uma nova forma para comunicar com as partes interessadas as questões sociais e ambientais. Porque são cada vez mais as empresas a produzirem relatórios de sustentabilidade. Esta tendência é confirmada nos

---

unanimidade pelos Estados Partes ou por consenso. A COP realizada em Paris foi a vigésima primeira “COP21”

estudos desde 1993 através da consultora KPMG que tem vindo a publicar relatórios sobre as tendências das maiores empresas mundiais relativos a aspetos que caracterizam a temática de sustentabilidade empresarial. Por exemplo o relatório KPMG (2008) que inclui pela primeira vez Portugal, tem como amostra as organizações presentes no Índice Global Fortune 250 (G250) e as 100 maiores empresas nacionais (N100) de 22 países industrializados. O estudo conclui que 83% das empresas do grupo G250 divulgam regularmente informação sobre temas ambientais, sociais do governo corporativo. Comparando com o relatório KPMG (2005) apenas cerca de 50% faziam a divulgação. Deste universo 79% das empresas optaram por produzir relatórios autónomos e apenas 4% integraram este tipo de informação nos seus relatórios anuais. Por sua vez no grupo N100 a média das empresas que produzem relatórios autónomos é de 45% (contra apenas 10% em 2005). Outro facto relevante a realçar deste estudo é que a maiorias das empresas (77% no grupo G250 e 69% no grupo N100) usam os documentos apresentados pelo Global Reporting Initiative (GRI).

De acordo Caetano e Eugénio (2015) uma vez reconhecida a responsabilidade social que as empresas devem assumir torna-se então necessário realçar a importância de divulgar essa mesma informação, para que a informação esteja disponível às partes interessadas. O estudo KPMG (2010), tendo como base a realização de um inquérito on-line dirigido a 51 empresas cotadas na Euronext Lisboa, que decorreu entre os meses de setembro e novembro de 2010, nas quais responderam questionário 24 empresas (56% da amostra), elencou os cinco principais benefícios e cinco principais dificuldades na divulgação da sustentabilidade.

Tabela 4 - Principais benefícios e dificuldades na divulgação da sustentabilidade

<b>Principais benefícios:</b>	<b>Principais dificuldades:</b>
Melhoria do desempenho operacional e de gestão;	Gestão fragmentada dos temas da sustentabilidade;
Melhoria da reputação;	Dispersão geográfica/diversidade de negócios;
Melhoria do diálogo com stakeholders (partes interessadas);	Necessidades adicional de recursos humanos,
Melhoria na abordagem ao risco;	Necessidade adicional de recursos financeiros;
Melhoria da imagem junto das comunidades;	Dificuldade na determinação do risco e impacto das alterações climáticas no negócio.

Fonte: Caetano e Eugénio (2014) (adaptado de KPMG, 2010)

O desenvolvimento sustentável e a responsabilidade social das empresas têm sido reconhecidas por um número crescente de investidores que consideram a liderança responsável como um indicador de performance em longo prazo. Na tabela 12 podemos encontrar a referência a alguns estudos relacionados com a divulgação da sustentabilidade, identificando a metodologia seguida e principais conclusões.

Tabela 5 - Estudos relacionados com as temáticas da divulgação da sustentabilidade

Autores	Metodologia	Conclusões
Branco e Rodrigues (2008)	Este estudo analisa alguns fatores que influenciam a divulgação de responsabilidade social por uma amostra de empresas listadas na Euronext lisboa, utilizando um referencial teórico que combina a teoria da legitimidade e uma perspetiva baseada em recursos.	<ul style="list-style-type: none"><li>-Empresas portuguesas atribuem maior importância a relatórios anuais como meio de divulgação do que a divulgação de internet.</li><li>-Empresas com maior visibilidade demonstram maior preocupação em melhorar a sua imagem corporativa através SRD,tanto na internet como nos relatórios anuais.</li><li>-Setor com uma visibilidade maior para os consumidores demonstram uma maior preocupação para atividades de envolvimento na comunidade e de divulgação.</li></ul>
Jiménez <i>et al.</i> (2008)	A amostra é composta pelas contas anuais consolidadas empresas cotadas no índice geral da bolsa de Madrid (IGBM- General Index of the Madrid Stock Exchange), entre 2001 a 2003. A metodologia seguida foi análise do conteúdo.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Considerável nível de não conformidade e alguns problemas associados à divulgação voluntária.</li><li>-Relatório é usado para influenciar impressão pública do desempenho ambiental da empresa reportando uma boa notícia em vez de más notícias gerindo assim a divulgação a ser divulgada.</li></ul>
Conceição <i>et al.</i> (2012)	O estudo exploratório sobre a prática de evidenciação em sustentabilidade empresarial em companhias do Brasil e demais países de América Latina. O estudo ocorre entre 199 a 2010 e segue os pressupostos teóricos da teoria da divulgação voluntária e da teoria de legitimidade.	<ul style="list-style-type: none"><li>- O processo de divulgação de sustentabilidade empresarial tem apresentado crescimento significativo, caracterizando-os como contexto propício à aderência dos pressupostos teóricos da teoria de legitimidade.</li><li>- A Europa, Ásia, América Latina têm-se destacado no esforço de adaptação de práticas de divulgação de sustentabilidade empresarial ao longo do período de 1999 a 2010 especialmente a</li></ul>

		partir dos primeiros anos do século XXI, sendo as empresas de médio e grande dimensão as maiores responsáveis pela comunicação do desempenho em sustentabilidade empresarial.
Dias (2009)	Aplicou como metodologia a análise de conteúdo, seguindo o modelo do GRI (2001), Analisou-se a quantidade e qualidade de informações empresariais divulgadas por uma amostra de 49 empresas, (diversos setores de atividade), cotadas no mercado de cotações Oficiais DA Euronext Lisboa no exercício de 2005.	<p>- A divulgação empresarial da sustentabilidade não é uma prioridade para os decisores das. Empresas</p> <p>- Apenas 45% das empresas não divulgam voluntariamente informação relacionada com a sustentabilidade empresarial.</p> <p>-Alguns relatórios apresentam poucos ou nenhuns indicadores numéricos o que indicia são produzidos mais como instrumento de marketing do que como reflexo de um verdadeiro compromisso para com responsabilidade social.</p> <p>-</p>
Pinheiro et al. (2013)	A população em estudo são constituídas pela entidade cotadas no PSI 20 e IBEX 35 que divulgam informação ambiental de acordo com o GRI, a amostra em 2010 foi de 41 empresas e em 2011 de 42 empresas. A metodologia seguida foi análise de conteúdo.	<p>- Existe uns números bastante superiores de empresas pertencentes a IBEX35 que utilizam o modelo GRI, quando comparado com as empresas pertencente ao PSI20.</p> <p>- No PSI20, existe um maior nível de divulgação em 2010 do que em 2011.</p> <p>- Nas empresas pertencentes ao IBEX35 não houve diferença significativa com os fatores explicativos definidos rendibilidade dos capitais próprios, dimensão e existência (inexistência) de certificação ambiental.</p>
Caetano e Eugénio (2015)	<p>Este estudo analisou-se os relatórios de sustentabilidade das empresas portuguesas do setor da construção e das empresas espanholas do mesmo setor da construção civil incluídas na base de dados cedidos pelo GRI EM 2012.</p> <p>Numa primeira fase foram consideradas para população em estudo todas as empresas portuguesas e espanholas do setor da construção civil</p>	O estudo permite demonstrar que um número significativo de empresas no setor da construção civil, tanto espanholas como as portuguesas divulgam relatórios de sustentabilidade, sendo que a percentagem de divulgação de indicadores de desempenho todos assentes no modelo GRI (modelo mais seguido internacionalmente) de 89%. Estes resultados não foram inesperados uma vez que as empresas incluídas na amostra

	<p>incluídas na base de dados da GRI, sendo universo de 21 empresas. Numa segunda fase definiu-se como a condição que as empresas que constituem a nossa amostra divulguem relatório de sustentabilidade simultaneamente nos três anos em análise, 2009 a 2012. Recorrendo a base de dados da GRI, e página web das empresas. Foram selecionados apenas 10 empresas três empresas portuguesas e 7 empresas espanholas. Totalizando 30 relatórios nos três anos em estudo.</p>	<p>obtiveram classificação maioritariamente de nível A+ por parte da GRI.</p> <p>Conclui-se que a informação apresentada é maioritariamente de caráter qualitativa mesmo para indicadores de natureza maioritariamente quantitativa que poderá indiciar uma estratégia de “marketing” na divulgação dos relatórios de sustentabilidade. Existe uma preocupação quanto a garantia de fiabilidade da informação prestada, neste sentido as empresas recorrem as entidades externas para auditarem aos seus relatórios.</p>
Mata et al. (2014)	<p>Este estudo pretende contribuir para uma revisão da literatura em contabilidade sobre o temática do relato ambiental através da análise dos estudos publicados em 20 accounting top journals entre 2006 e 2011, para recolha dos artigos publicados em 20 journals seguimos a metodologia adotada por Bianchi Fonseca e, e Morais (2011), e Eugénio, Morais Lourenço (2010).</p>	<p>A investigação sobre o relato ambiental centra-se predominantemente em informação ambiental divulgadas através dos relatórios e contas e outros meios de comunicação utilizados pelas empresas tendo em vista identificação dos fatores que influenciam as práticas de relato ambiental.</p> <p>Relativamente a metodologia de investigação prevalece análise de conteúdo dos relatórios e contas e outros meios de comunicação (relatório de sustentabilidade, web sites, press release), tendo como âmbito da aplicação uma amostra de empresas um ou mais países, sendo predominantemente estudo de empresas de grande dimensão cotadas em bolsa pertencente a setor de atividade mais sensíveis ao ambiente. (extração de mineiro, indústria química, celulose, ou de pasta de papel e de eletricidade).</p>
Carreira e Palma (2012)	<p>Neste estudo procedeu uma análise de conteúdo assente na transformação de informação qualitativa existente na pagina web do GRI, (<a href="http://www.golbalreporting.org/Home">http://www.golbalreporting.org/Home</a>), no dia 11 de dezembro de 2010, para aferir da existência e natureza do relatório de sustentabilidade em informação quantitativa que constitui na verificação do tipo de diretrizes de classificação, de entidade certificadora, da existência do suplemento</p>	<p>São cada vez mais as organizações elaborarem relatórios de sustentabilidade criando assim, uma oportunidade de comunicar a todos as suas parte interessadas, qual tem sido o seu percurso, e qual o caminho que pretendem seguir, sempre que o considerados os impactos que a sua atividades tem em termos económicos, ambientais e sociais.</p> <p>Paralelamente, deparamos com</p>

	setorial do	organizações cuja missão é incentivar e apoiar elaboração de relatório de sustentabilidade de modo que estes possam a ser comparados e verdadeiramente úteis a quem consulta as informações divulgadas.
Freitas e Pfitscher (2011).	<p>Em relação aos procedimentos metodológicos adotados para a condução da pesquisa, esta assume caráter exploratório, quanto ao objetivo. Pois a pesquisa pretende, ao seu término proporcionar mais informações sobre o assunto o objeto de estudo descobrindo novos enfoques sobre o tema.</p> <p>Para condução da pesquisa adota-se um estudo de caso, de acordo com Yin (2002,p.21) ...permite uma investigação para se reservar características holísticas significativas dos eventos da vida real, tais como o ciclo de vida individuais, processos organizacionais, administrativos, mudanças ocorridas e, regiões urbanas, relações internacionais e a maturação de alguns setores.</p>	<p>O presente estudo conclui que foi possível verificar que a busca por uma certificação ambiental mesmo que de forma voluntária, afeta positivamente organização quando se analisa sustentabilidade do negócio, pois trouxe reflexos em todas as áreas estudadas.</p> <p>A organização estudada apresentou um índice de sustentabilidade geral considerada BOM. Significa dizer que envolvimento dela com a busca pela certificação promoveu uma mudança de postura e consequente melhora qualidade geral da empresa. E a partir do plano resumido de gestão ambiental, a empresa terá condições de promover as melhorias necessárias nos itens considerados deficitários, para que num trabalho posterior, o índice geral de sustentabilidade atinja a marca desejada.</p>
Zaro et al. (2015)	<p>De ponto de vista metodológico esta investigação enquadra-se:</p> <p>1- quanto aos objetivos caracteriza-se como uma investigação descritiva.</p> <p>2-Quanto aos procedimentos é uma pesquisa de levantamento de dados documental.</p> <p>3-Quanto abordagem classifica-se como qualitativa.</p> <p>De acordo com Gil (1999) citado por Zaro, Pastre e Alberton (2015) afirmam que o principal objetivo de uma pesquisa descritiva consiste no relato das características específicas de determinadas população ou fenómeno, bem como a descrição de relações evidenciadas entre determinadas variáveis.</p>	<p>.Concluído a análise dos referidos relatórios de verificação contidos nos relatórios de sustentabilidade disponibilizados pelas as empresas que participam na carteira do ISE 2013, identificou-se: das 37 empresas classificadas na carteira de ISE 2013, 26 disponibilizaram os seus relatórios de sustentabilidade em 2012 ate aos períodos definidos pela pesquisa estipulado em 15/06/2013. Destas 26 empresas apenas 18 adotam práticas de verificação aos relatórios de sustentabilidade como ferramenta de confirmação da sustentabilidade ambiental seja por intermédio de auditoria externa independente ou pela contratação de empresa consultoria especializada. O presente estudo consiste em descrever os procedimentos operacionais para a elaboração de relatórios de sustentabilidade</p>

		para pequenas e médias empresas
Moraes et al. (2014)	Metodologia empregada foi quantitativa e qualitativa o método de análise foi a regressão logística, também esta investigação esta baseada no método racional pois decorre da observação da realidade por meio de dados de contabilidade da empresa negociada na bolsa de BM&FBOVESPA para então se deduzir a probabilidade do eventos de insolvência.	Considerando problema de investigação face ao resultado obtido tanto sectorialmente quanto numa visão ampla pode se concluir que as empresas que adotaram as melhores práticas de desenvolvimento sustentável, vinculando-se ao ISE, representaram médias de probabilidade dos índices de insolvências significativamente inferiores aos das empresas não participantes ao ISE.
Carvalho et al.,(2015)	A metodologia utilizado no estudo consiste na apreciação e interpretação da matéria e o método de investigação usado incide na elaboração por meio de análise bibliográfica utilizando-se das referências citadas.	<p>Percebe-se nesse contexto que a relação do atual paradigma do desenvolvimento sustentável e de sustentabilidade ambiental, social, económico e tecnológica represente a um contraste Utopia e de realidade na era moderna.</p> <p>Diante dessa perspectiva o estudo evidencia que a sustentabilidade fundamenta-se nas dimensões económica, social, ambiental e tecnológica e estabelece mútuas relações entre os seres humanos e a natureza logo, o desenvolvimento sustentável baseia-se nas inter-relações da tripla dimensão de sustentabilidade, visando a sustentabilidade ambiental eficiência económica e a equidade social.</p>
Burgwal et al. (2014)	<p>Para testar o nível de divulgação ambiental utiliza-se um quadro de análise de conteúdo. Este quadro baseado nas diretrizes para elaboração de relatórios de sustentabilidade do global reporting initiative, foi desenvolvido por por Clarkson, Lirchardson, e Vasvari (2008) em colaboração com um especialista em divulgação ambiental</p> <p>Este estudo é um dos primeiros estudos aplicar esse quadro abrangente, que pode ser útil para aqueles usuários que visam avaliar verdadeira exposição ambiental de uma empresa.</p>	Conclui-se que há conhecimentos limitados sobre as práticas da divulgação Holandesa e representa uma área de pesquisa interessante porque governo Holandês não impõe leis de divulgação mandatária mais assenta sobre o funcionamento autorregulador e autodisciplina dor dos negócios.
Voss et al. (2013)	Investigação é classificada metodologicamente como	Investigação é classificada metodologicamente como

	descritiva, dedutivo-indutivo aplicada, qualitativa e quantitativa, e documental, os dados são secundários e a sua análise é sistémica baseada na análise de conteúdo.	descritiva, dedutiva-indutivo aplicada, qualidade e quantidade, e documental, os dados são secundários e a sua análise é sistémica baseada na análise de conteúdo.
Alcaraz e Rodenas (2013).	Trabalho de campo foi realizado por meio de uma pesquisa respondida por 57 instituições de crédito espanholas. Deparamo-nos com uma má aplicação das normas que incluem a iniciativa global sobre a elaboração de relatórios (GRI).	Enquanto as instituições de créditos têm sido tornar-se plenamente consciência do impactos que bom funcionamento do sistema financeiro tem no bem-estar da sociedade é fundamental para compreender os efeitos de boas práticas a sua gestão pode ter na estabilidade económica, e financeira a nível mundial, bem como eficiência na produtividade, credibilidade de segurança no sistema financeiro.
Santos et al. (2001).	A metodologia utilizada para realização desta investigação constitui numa revisão da bibliografia até então disponível no meio académico. As seguir elaborou uma pesquisa de campo a qual foi constituída de um questionário enviado ao departamento de contabilidade de diversas empresas.	O Brasil esta enfrentar sérios problemas ambientais, para resolve-lo ou para minimiza-lo é necessários que haja uma união entre o poder público, setor empresarial e a sociedade civil a fim de que juntos possam discutir atual situação do meio ambiente e o mais importante atribuir responsabilidade de cada um neste processo.
Pinto <i>et al.</i> (2004).	Foram adotados os seguintes modelos de estudo: pesquisa bibliográfica, pesquisa documental, estudo de caso, múltipla investigação empírica.	Existem um consenso de que as empresas não podem somente visar os lucros. A empresa para desenvolver as suas atividades consome os recursos naturais, utiliza-se da força física e dos conhecimentos dos seus empregados, faz usos dos bens que pertence a comunidade, polui aos meios ambiente. Etc... assim têm obrigação de mostrarem a sociedade a maneira como utiliza esses recursos.
Filho (2008)	O objetivo geral desta pesquisa é exploratória, foi o de investigar se as empresas que se declaram socialmente responsáveis financiadora de projetos sociais divulgam informações financeiras específicas sobre os recursos gastos em benefícios públicos.	A responsabilidade social é um tema cada vez mais presente nos relatórios anuais e paginas eletrónicas das empresas no Brasil envolve basicamente, o aprimoramento das relações das organizações e as suas partes interessadas de forma a criar condições favoráveis para crescimento empresarial sustentável e contribuir para o desenvolvimento sob enfoques social e ambientais. Nem todas as empresas que se declaram socialmente responsáveis, entretanto apresentam evidenciam da dimensão



		<p>financeira do seu esforço neste sentido.</p> <p>Nesta pesquisa constatou-se que 100% das 34 empresas do ISE declaram-se socialmente responsáveis, mais 11,8% delas não apresentam evidências financeiras sobre os investimentos sociais realizados no biênio 2004 e 2005.</p>
Dalmoro <i>et al.</i> (2009)	<p>O estudo possui uma abordagem qualitativa. Neste tipo de pesquisa às informações necessárias são definidas ao acaso, o processo da pesquisa é flexível não estruturado, a amostra é pequena e não representativa e análise de dados primários e qualitativa.</p>	<p>O presente trabalho visa analisar e descrever como a responsabilidade social e ambiental esta integrada no envolvimento de um franqueado companhia da Coca-Cola. Abordagem teórica dada ao estudo e as evidências empíricas visam a contribuir com os debates acerca do fenómeno de marketing verde encontrada na empresa.</p>
Oliveira <i>et al.</i> (2004)	<p>O presente investigação consiste na análise de conteúdo das respostas, e debates sugeridos durante os dois encontros com organizações que participaram no processo da investigação.</p>	<p>O objetivo deste estudo foi de iniciar identificação de como as organizações de sociedade civil se desenvolvem programas sociais percebem a responsabilidade social das empresas.</p> <p>Foi também mencionado como os resultados deste levantamento deveria ser identificado hipótese que pudessem ser objeto de novo estudos no futuro.</p>

Fonte: Elaboração própria.

Os utilizadores da informação financeira são, hoje, mais exigentes, relativamente a temas como a responsabilidade social e ambiental, não podendo a contabilidade ficar á margem deste processo, como refere Gray *et al.* (1987) citado por Eugénio (2010, p.104).

Esta responsabilidade tem sido incutida nas empresas ao longo dos últimos anos e são vários os países em que existe a obrigatoriedade de apresentação de contas ambientais. De acordo com Caseirão (1998 e 1999), citado por Eugénio (2010), refere que na Dinamarca cerca de 3000 a 4000 empresas passaram a elaborar relatórios verdes desde 1996. 70% das empresas americanas e 90% das empresas norueguesas cotadas na bolsa publicam informação ambiental. Na Suécia, na Holanda e no Canadá os problemas ambientais são tratados com grande seriedade e os sistemas de relato ambiental estão bastante desenvolvidos. Também nos Estados Unidos e na Alemanha os utilizadores da informação financeira são sensíveis as questões ambientais, sendo frequente a

divulgação ambiental nas contas das empresas onde constam dados concretos sobre os custos incorridos e obrigações de carácter ambiental (Silva, 1997) citado por Eugénio (2010).

Na tabela seguinte apresentamos um resumo da situação acerca da divulgação de informação ambiental na perspetiva da contabilidade ambiental em alguns países.

Tabela 6 - Práticas de divulgação ambiental em diferentes países.

Espanha	<p>Em Espanha introduziu-se a obrigatoriedade de fornecer informação ambiental nas contas anuais desde 1998, com adaptação setorial do plano geral de contabilidade das companhias elétricas. Este exige que a informação contabilística sobre custos, investimentos, provisões e contingências de carácter ambiental seja apresentada de forma autónoma.</p> <p>A resolução nº 6389 de 25 de Março de 2002, do Instituto de Contabilidade e Auditoria de contas (ICAC), aprovou as normas para reconhecimento, avaliação e informação dos aspetos ambientais das contas anuais. Estas normas tratam desenvolver os aspetos relativos a contabilidade ambiental já incorporados no direito contabilístico Espanhol por meio do Real Decreto nº 437/1998, de 20 de Março.</p>
Austrália	<p>A lei das sociedades incorporou, em 1998 uma provisão que obriga a incluir no relatório dos administradores determinadas informações ambientais, nomeadamente se as operações da entidade estão sujeitas a qualquer regulamentação ambiental particular e significativa. Em caso afirmativo esta deve sinalizar os detalhes da empresa relativamente a regulamentação.</p> <p>Existem outras normas contabilísticas australianas como conteúdo ambiental: a norma para as indústrias extrativas, (AASB,2002), que versa sobre as provisões ambientais, e a propostas de norma ED,88 que trata do reconhecimento e da medida de provisões e contingências ambientais.</p>
Brasil	<p>O Conselho Federal DE Contabilidade (CFC), por intermédio da Resolução Nº 1003/04 DE 19 de agosto de 2004, aprovou a norma Brasileira de Contabilidade Técnica (NBC T), 15 informações de natureza social e Ambiental. Esta norma entrou em vigor a partir de 1 de Janeiro de 2006.tendo sido recomendada a sua adoção antecipada.</p> <p>As normas e procedimentos de Auditoria (NPA), 11- Balanço e Ecologia foram aprovadas em 1996, tendo como objetivo estabelecer a relação entre a contabilidade e o meio ambiente. Desta forma as empresas eram chamadas a participar nos esforços em favor da defesa e proteção contra poluição e as agressões á vida humana e á natureza.</p>
Bulgária	<p>Desde 1992 a Contabilidade Ambiental faz parte da Contabilidade Oficial das empresas e é parte integrante da política de gestão do meio ambiente do país. Os custos devem ser classificados por atividade tais como: reflorestamento, prevenção de erosão, melhorias na produção da indústria química, etc.. (FERREIRA, 2003). As empresas são obrigadas a informar em relatórios separados os custos com a proteção do meio ambiente, as taxas pagas pelo direito de poluir nos níveis admissíveis e os custos de contingências pela degradação.</p>
Coreia	<p>A comissão de mercado de Valores Coreana ditou em 1996, uma norma que recomenda a inclusão de informação ambiental dentro das notas e das demonstrações. Esta informação incluía os seguintes aspetos: 1) normas e políticas ambientais da empresa, 2) questões relacionadas com a segurança e prevenção de acidentes, 3) investimentos relacionados ao meio ambiente, 4) consumo de recursos e de energia, 5) geração e tratamento de resíduos e de subprodutos.</p>

Suécia	As empresas que necessitam de licença ambiental têm que incluir informação ambiental em seu relatório anual.
Hungria	As questões ambientais têm causado impacto no processo de privatização. Considera-se que o valor dos ativos é afetados por estas questões existindo a necessidade de constituir uma provisão para a reabilitação de danos ambientais passado e presente (FERREIRA, 2003)
Itália	Esta a ser introduzido o uso do full-cost ou contabilidade para o desenvolvimento sustentável.
Japão	Não existe nenhuma norma ou lei para a contabilização dos aspetos económicos relativos ao meio ambiente, mais 29,7% das empresas relatavam separadamente os custos e investimentos na área ambiental. Quando os impactos ambientais interferem nos resultados financeiros das empresas, atuais ou futuros estes são evidenciados nos relatórios (FERREIRA, 2003)
França	Tem desenvolvido um balanço patrimonial ecológico relacionando a cada empresa como o meio ambiente. As informações são apresentadas em termo monetários sobre aquisição e uso de equipamentos para reduzir a poluição, para a reciclagem de produtos e a redução do consumo de energia e da matérias-primas (FERREIRA,2003), Devem incluir, ainda custos e benefícios de uma série de itens, a saber: proteção ambiental, royalties, licenças e custos de compensação pela preservação da poluição, custos com a manutenção e a operação de equipamentos especialmente adquiridos para ajudara a preservar o meio ambiente, e empréstimos obtidos com taxas especiais para aquisição dos equipamentos.
Holanda	Embora não existam a normas específicas para a contabilidade ambiental de acordo com Ferreira, (2003), é vulgar as empresas reportem as informação sobre o riscos ambientais, os impactos ambientais por elas causados e esforços de reparar. As informações são de carácter qualitativo e quantitativo, como emissão de partículas, ruído, consumo de energia e de matéria- prima, geração e tratamento de resíduos.
Noruega	Prevê a inclusão de informação ambiental na contabilidade. A lei de sociedades de 1989, obriga a incluir no relatório do conselho de administração, informação sobre as emissões e a contaminação da empresa, assim como medidas para reduzir.
Dinamarca	Desde 1996, que as empresas devem divulgar informação ambiental em relatório separado. Em 1996 foi realizado uma avaliação á introdução da informação ambiental, tendo se concluído que 50% das empresas afirmaram ter obtido benefícios financeiros, derivados da elaboração do relatório verde que compensavam os custos da sua publicação.
Portugal	<p>A Diretriz Contabilística nº29 – Matérias Ambientais (DC Nº 29), foi aprovada em 5 de 2002 e homologada por despacho do Secretário de Estado dos Assuntos fiscais em 25 de junho de 2004. Esta norma é aplicação aos exercícios que se iniciassem em ou após 1 de janeiro de 2006.</p> <p>Esta diretriz diz respeito aos exercícios de reconhecimento, mensuração e a divulgação dos dispêndios de carácter ambiental, dos passivos, dos riscos ambientais e aos ativos com eles relacionados, resultantes de transações e acontecimentos que afetem ou sejam susceptíveis de afetar, a posição financeira, e os resultados da entidade relatad. A DC nº 29, aplica-se às informações ambientais a constarem no relatório e contas das empresas sendo aplicada tanto às contas individuais como às contas consolidadas a todas as entidades abrangidas pelo plano oficial de contabilidade.</p>

Fonte: Eugénio (2010) (adaptado de Subtil *et al.*, 2006).

A literatura sobre a divulgação de responsabilidade social no empresarial no setor financeiro é escassa, estando focalizado apenas na análise dos determinantes da divulgação de RSE quer em relatórios e contas anuais, em relatórios de sustentabilidade ou nos websites das empresas, tendo em conta países específicos (por exemplo ver os

estudos de: Hamid, 2004; Branco e Rodrigues, 2006b; Douglas et al., 2004; Hossain e Reaz, 2007; El-Bannany, 2007; Farook et al., 2011; Esa et al., 2012 e Piatti, 2014), citado por Eugénio (2010).

## **2.4. Global Reporting Initiative**

A Global Reporting Initiative (GRI), é uma organização sem fins lucrativos sediada na Holanda, que tem procurado disponibilizar linhas orientadoras e matrizes de indicadores que permitem a todas as organizações, estruturar o seu relato sustentável, quer em termos de conteúdo, quer em termos de abrangência. A GRI, tem uma sugestão de relato que pode ser utilizada por qualquer organização, independentemente da sua dimensão, estrutura, setor de atividade e localização (Carreira e Palma, 2012). Além das suas linhas gerais o GRI têm procurado individualizar o relato por setor de atividade, desenvolvendo suplementos setoriais que permitem relatar aspetos característicos, baseados em indicadores de desempenho que evidenciem as especificidades de cada setor. Estes suplementos de relato por setor têm o objetivo de complementar os relatórios de sustentabilidade de ampla adoção. A GRI foi a primeira organização a desenvolver, em 1997, um quadro que permite às empresas elaborarem os seus relatórios de sustentabilidade. A diretrizes da GRI pretendem promover a comparabilidade entre relatórios, através de uma estrutura flexível, recorrendo a normas e parâmetros padrão que permitem um relato económico, ambiental e social credível, objetivo e transparente. A título de exemplo o relatório da CICA (2008) afirma que as diretrizes da GRI são fonte das melhores práticas no relato da sustentabilidade, mas isso não significa que seja o mesmo que alcançar a sustentabilidade (Faria et al., 2010). Alguns autores afirmam que apesar de diretrizes GRI serem amplamente aceite como a base de elaboração dos relatórios de sustentabilidade, as diretrizes GRI não são utilizadas por determinadas empresas devido à dificuldade em medir determinados parâmetros. É nesta perspetiva que vão surgindo sugestões de aplicação de modelos adaptados a empresas especiais como é o caso de setor financeiro. Em 2000 a GRI disponibilizou a primeira “estrutura” de orientação para o relato sustentável (G1), com 50 organizações a adota-la nesse mesmo ano. O empenho em aperfeiçoar a transparência do relato permitiu lançar em 2002, um segundo quadro, mais completo, de linhas orientadoras (G2), sendo que 150 organizações elaboraram relatórios de sustentabilidade nesse ano seguindo linhas orientadoras da GRI.

Com o passar dos anos o número de organizações relatoras que seguem as regras providenciadas pela GRI tem aumentado. O facto de stakeholders, como já foi referido,

serem cada vez exigentes em matéria de transparência e abrangência relativamente ao desempenho das organizações, não permite que o trabalho da GRI se dê por concluído.\*

Em 2006 a GRI, disponibilizou a G3, terceira geração de linhas orientadoras para o relato que contem um vasto número de indicadores de natureza económica, ambiental e social, bem como as orientações para inclusão de conteúdos, quer em termos de relevância, quer em termos de extensão do relato. O relato sustentável assume cada vez mais, o carácter de transparência desejado pelas partes interessadas. Também já em Março de 2011 a GRI disponibilizou mais uma atualização em matéria de relato sustentável a G3.1. Esta versão acaba por ser uma conclusão da anterior G3, que fornece orientações sobre como as organizações podem revelar o seu desempenho de sustentabilidade, expandindo o relato e englobando aspetos relacionados com os direitos humanos, os impactos da comunidade local e género (GRI website). O compromisso da GRI no desenvolvimento contínuo do relato sustentável é incessante, pelo que, disponibilizou em 2013 o G4, uma quarta geração de linhas orientadoras para o relato que pretendem conferir ao mesmo um maior nível de concentração de informação e relevância da mesma. Este desenvolvimento resulta da consultoria de diferentes partes interessadas no relato sustentável, a nível intencional e tem por objetivo elevar o valor dos relatórios para os seus usuários.

A GRI também faz parte do *South Africa's Integrated Reporting Committee*, uma organização criada em Maio de 2010, que tem por objetivo propor às organizações a elaboração de um único relatório anual, que contemple as tradicionais informações de gestão de forma integrada com a sustentabilidade da organização nos seus aspetos económico, ambiental e social. Desta forma o comité pretende, envolvendo diferentes partes interessadas, criar normas internacionais para a elaboração dos relatórios integrados.

A existência de um único documento que consagre informações financeiras e não financeiras não significa que o relato seja integrado. Não é o documento em que si que constitui o significado de *One Report ou Integrated Reporting*. A abrangência está em integrar a informação evidenciando de que forma uma afeta a outra ou como se interliga, para além do fato de pressupor um lugar aberto a discussão por parte dos stakeholders,

---

\* O GRI – Global Reporting Initiative é uma instituição independente, cuja missão é desenvolver e divulgar linhas de orientação para a comunicação da sustentabilidade, num processo participado pelos vários grupos de interesse envolvidos. Estas linhas de orientação poderão ser aplicadas voluntariamente pelas organizações na comunicação de desempenhos económicos, ambientais e sociais das suas atividades, produtos e serviços. O GRI conta com a participação de organizações de todo o mundo ligadas à contabilidade, ao investimento, ao ambiente, aos direitos humanos, à investigação e ao trabalho.

cuja oportunidade de feedback será fundamental neste objetivo de integrar o relato das organizações (Eccles e Krzus, 2010).

A nova versão G4 de diretrizes traz ao uso dos indicadores, a uma nova perspetiva que, além de utiliza-los como ferramentas de comunicação de informações complexas, reflete a importância de uma análise comparada do desempenho da corporação anualmente.

As principais diferenças entre as diretrizes GRI no escopo ambiental e do relatório de sustentabilidade são ilustradas no quadro seguinte.

Tabela 7 – Principais diferenças entre a versão G3.1 de 2011 e a versão G4 de 2013 do GRI.

Versão	G3.1 (2011)	G4 (2013)
Nivelamento do indicador	Classificável em níveis	Não classificável em níveis
Relato do indicador	Empresa responde os indicadores como um todo.	Empresa tem a opção de responder os indicadores de acordo com o princípio da materialidade desenvolvido.
Relacionamentos com os fornecedores	Abordado de forma superficial.	Abordado de forma mais específica
Análise comparada do desempenho ano a ano da organização.	Não obrigatório	Obrigatório
Base de cálculo e premissas adotadas para a composição de um indicador.	Não obrigatório.	Obrigatório.

Fonte: Salvador (2016), adaptado de GRI ( 2011) e GRI (2013).

A versão G4 da diretriz GRI gera oportunidades às empresas que já têm a prática de construção dos relatórios de sustentabilidade consolidada, incluindo a mensuração e histórico de indicadores, possibilitando novas perspetivas nos relatórios como por exemplo: a implantação de cadeia de valores consolidadas, que permite a gestão e responsabilidade compartilhadas entre os fornecedores e consumidores, entre outros. De acordo com Gray, et, al .(2001) citado por Silva e Azevedo (2016, p. 5) a divulgação social e ambiental pode normalmente ser considerada como o conjunto das informações relativas às atividades de uma empresa, aspirações e imagem pública, no que diz

respeito às questões ambientais, comunidade, trabalhadores e consumidores. Ideia reforçada por Piatti (2014, p.11) citado por Silva e Azevedo (2016) que afirma que a divulgação social e ambiental pode ser apenas o cumprimento formal de certos requisitos podendo ser usada como uma mera estratégia de marketing, o que anula o seu significado mais profundo, pois não sendo obrigatória cada empresa pode, se assim o entender, divulgar as informações que considere mais convenientes.

## **2.5. Indicadores por setor de atividade**

Este tópico tem por objetivo descrever cada categoria de indicadores divulgados no relatórios de sustentabilidade que seguem o modelo do GRI.

### **2.5.1. Indicadores Económicos**

Estão incluídas neste conjunto de indicadores as informações sobre a dimensão económica da sustentabilidade designadamente no que diz respeito aos impactos da organização sobre as condições económicas das suas partes interessadas ou seja parceiros sociais e sobre sistemas económicos a nível local, nacional e global.

Tabela 8 -- Indicadores económicos

	<b>Indicadores Económicos</b>
EC1	<i>Valor económico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, salário de funcionários, doações e outros investimentos na comunidade, lucros retidos não distribuídos e pagamentos aos investidores e governos.</i>
EC2	Implicações financeiros e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido á mudança climático.
EC3	Cobertura das obrigações da organização relativo aos programas de benefícios sociais planeado pela organização.
EC4	Apoio financeiro significativo recebido do governo
EC5	Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo afeto ao local nas unidades operacionais relevante.
EC6	Procedimentos para a contratação local e proporção de cargos de gestão de topo afetos aos indivíduos da comunidade local em unidades operacionais importante.
EC7	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e nos serviços oferecidos e que visam principalmente para os benefícios públicos através de envolvimento comercial pro bono

	ou género.
EC8	Impactos económicos indiretos, incluindo a extensão dos impactos.
EC9	Proporção de despesas com fornecedores locais.

Fonte: Elaboração própria com base nas diretrizes da GRI.

## 2.5.2. Indicadores Ambientais

São incluídos neste conjunto de indicadores informações sobre a dimensão ambiental da sustentabilidade, relativamente aos impactos da organização sobre as condições ambientais dos seus parceiros a nível local ou global.

Tabela 9- Indicadores Ambientais

	<b>Indicadores Ambientais</b>
EN1	Consumo total de materiais por peso ou por volume.
EN3	Consumo direto de energia por fonte primária.
EN4	Consumo indireto de energia por fonte primária.
EN5	Total de poupança de energia devido a melhorias na conservação e na eficiência
EN6	Iniciativa para fornecer produtos e serviços através da eficiência energética ou nas energias renováveis e reduções de consumo de energia com resultado obtidos.
EN7	Reduções nas necessidades energéticas dos produtos e serviços.
EN8	Total de captações de águas discriminado por fonte.
EN9	Fontes hídricas afetadas significativamente pela captação da água.
EN10	Percentagem de volume total de água reciclada e reutilizada.
EN11	Localização em áreas protegidas ou adjacentes.
EN12	Descrição dos principais impactos das atividades, produtos e serviços da organização sobre a biodiversidade em áreas protegidas e em áreas ricas em biodiversidade.
EN13	Habitats protegidos ou restaurados.
EN14	Número de espécie na lista vermelha da IUCN e listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas pelas operações.



EN15	Emissões diretas de gases com efeitos de estufa
EN16	Emissões indiretas de gases com efeito de estufa
EN17	Emissões indiretos de gases com efeito de estufa
EN18	Intensidade de emissões de dióxido de carbonos.
En19	Reduções de emissões de gases com efeito de estufa.
EN20	Emissões de substancias destruidoras da camada de azono por peso.
EN21	Nox, SOx e outras emissões atmosféricas
EN22	Produção de efluentes líquidos por qualidade e por destino.
EN23	Total de resíduos produzidos por tipos e por métodos de tratamento-
EN24	Ocorrência de derrame.
EN25	Peso total de resíduos perigosos transportados , importados e exportados ou tratados e total de percentagem de carregamentos de resíduos transportados internacionalmente.
EN26	Recursos hídricos e respetivos habitats afetados pela descargas de água e drenagem.
EN27	Iniciativa para mitigar os impactos ambientais de produtos e serviços e grau de reduções de impactos.
EN28	Intensidade de emissões de dióxido de carbonos.
EN29	Montantes envolvidos no pagamento de multas significativas e os números totais de sanções não-monetárias devido incumprimentos das leis e regulamentos ambientais.
EN30	Impactos ambiental significativos do transporte de produtos e outros bens utilizados nas operações da organização e do transporte do pessoal.
EN31	Total de custos e investimentos em proteção ambiental por tipo.
EN32	Novos fornecedores avaliados com critérios ambientais
En33	Impactos ambientais negativos na cadeia de abastecimento e ações tomadas.
EN34	Número total de reclamações devidos incumprimento das leis ambientais

Fonte: Elaboração própria com base nas diretrizes da GRI.

### **2.5.3 Indicadores Sociais**

São incluídos neste conjunto de indicadores informações sobre Práticas Laborais e trabalho condigno, Direitos humanos, Sociedade e Responsabilidade pelo produto.

Tabela 10- Indicadores de Práticas Laborais e Trabalho Condigno

	<b>Indicadores de Práticas Laborais.</b>
LA1	Número total de novas contratações e taxas de rotatividades por faixa etária, género por região.
LA2	Benefícios sociais assegurados aos trabalhadores a tempo inteiro que não são concedidos a funcionários temporários.
LA3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença parental, por género.
LA4	Prazos mínimos de aviso prévio em caso de alterações operacionais.
LA5	Trabalhadores representados em comissões de segurança e saúde e aconselhamento que contribuam no acompanhamento sobre programas de de segurança e higiene no trabalho.
LA6	Total de acidentes, lesões e doenças profissional, dias perdidas, Óbitos e absentismo relacionados com trabalho por região.
LA7	Total de trabalhadores com elevada incidência e elevado risco de doença graves.
LA8	Tópicos relativamente a saúde e segurança abrangidos nos acordos formais com sindicatos.
LA9	Média de horas de formação por ano, por trabalhador, distinguidos por categoria de funções.
LA10	Programas para gestão de competências e aprendizagem continua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos trabalhadores para gestão de carreira.
LA11	Percentagem dos trabalhadores que recebem regularmente devidos aos seus desempenhos e de desenvolvimento da carreira.
LA12	Composição de órgãos sociais da empresa e relação dos funcionários por categoria, de acordo com o género, a faixa etária, as minorias e outros indicadores de diversidade.
LA13	Proporção de salário base entre homens e mulheres, distinguidos por categoria de função por localização geográfica.
LA14	Novos fornecedores avaliados com critérios de práticas laborais.
LA 15	Impactos negativos nas práticas laborais na cadeia de fornecimento e ações tomadas.
LA16	Numero total de reclamações sobre práticas laborais, endereçadas e resolvidas através de mecanismos reclamações formais.

Fonte: Elaboração própria com base nas diretrizes da GRI.

Indicadores Sociais: Direitos Humano -Os principais aspetos a considerar na divulgação deste indicador são: Práticas de investimentos e de Aquisições (HR1 a HR3), Não Discriminação (HR4), Liberdade de Associação e acordo de negociação coletiva (HR5,

Trabalho Infantil (HR6), Trabalho Forçado e escravo (HR7), Práticas de Segurança (HR8) e Direitos dos Povos Indígenas (HR9).

Tabela 11- Indicadores Sociais: Direitos Humanos

	<b>Indicadores Sociais: Direitos Humanos</b>
HR1	Percentagem total e número total de contrato de investimento significativos que incluam cláusulas que foram submetidos análise aos direitos humanos.
HR2	Percentagem dos principais fornecedores e empresas contratadas que foram submetidos avaliações relativas aos direitos humanos e decisão tomadas.
HR3	Número total de horas de formação em políticas e procedimentos relativos aspetos dos direitos humanos relevantes para as operações, incluindo total de percentagem dos trabalhadores que beneficiaram de formação.
HR4	Número total de casos de discriminação e medidas tomadas.
HR5	Casos em que exista um risco significativo que impede ao livre exercício da liberdade de criar associação e realização de manifestação e acordo de contratação coletiva e medidas que contribuam para sua eliminação.
HR6	Casos em que exista um risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e medidas que contribuam para sua eliminação.
HR7	Percentagem do pessoal de segurança submetido a formação nos procedimentos da organização referentes aos direitos humanos e que são importantes para operações.
HR8	Número total de incidentes que envolvam a violação dos direitos dos Povos indígenas e medidas a ser tomadas.
HR9	Número total de operações que foram revistos em matérias de direitos humanos
HR10	Número de total de fornecedores avaliados com critérios relativos aos direitos humanos.
HR12	Número total de queixas relacionadas com as questões de direitos humanos abordados e resolvidas através de mecanismo formais.

Fonte: Elaboração própria com base nas diretrizes da GRI.

A divulgação destes Indicadores Sociais relacionados com a sociedade incluem os seguintes aspetos: sociedade (SO1); da corrupção (SO2 a SO4); políticas públicas (SO5 a SO6), Concorrência desleal (SO7) Conformidade (SO8).

Tabela 12 - Indicadores Sociais relacionados com a Sociedade

	<b>Indicadores Sociais: Sociedade</b>
SO1	Natureza e eficácia de programas e práticas para avaliar impactos e gerir as

	operações nas comunidades, incluindo desde momento inicial da instalação, durante operações e no momento da retirada.
SO2	Percentagem e número total de unidades de negócios submetidas avaliações de risco relacionados com a corrupção.
SO3	Percentagem dos funcionários que tenham efetuado a formação no domínio das políticas e práticas de anti-corrupção da organização.
SO4	Medidas tomadas em resposta no caso da corrupção.
SO5	Posições referentes a políticas públicas, participação nas atividades das políticas públicas e no desenvolvimento.
SO6	Valor total das contribuições financeiras em espécie para partidos políticos.
SO7	Número total de ações judicial por concorrência desleal e práticas de monopólio.
SO8	Montantes pagos às sanções e respetivos multas significativas e número total de sanções não-monetária devido incumprimentos das leis e regulamentos ambientais.
SO9	Cobertura e frequência das auditorias avaliar implementação das políticas ambientais e os procedimentos de avaliação de risco.
SO10	Total das percentagens e números das empresas que compõem a carteira da organização com repórter sobre questões ambientais e sociais.
SO11	Total de ativos sujeitos a controlos sobre questões ambientais ou sociais tanto positivas como negativas.
SO12	Políticas sobre direitos a voto em matérias ambientais ou sociais nas ações sobre quais a organização relatora detém o direito de votação. Ou dar recomendação sobre questões ambientais e sociais.

Fonte: Elaboração própria com base nas diretrizes da GRI.

Por último, apresentamos os indicadores sociais relacionados com a Responsabilidade pelo produto.

Tabela 13 - Indicadores de Responsabilidade pelos produtos

	<b>Indicadores sociais relacionados com a responsabilidade pelo produto</b>
PR1	Avaliação dos impactos dos produtos na saúde e segurança.
PR2	<i>Número total de não – conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados com impactos na saúde e segurança causados pelos produtos e serviços.</i>
PR3	Tipo de informações sobre produtos e serviços que são exigidos por procedimento e regulamento e a percentagem de produtos e serviços sujeitos a esses requisitos informativos.
PR4	Número total de incidentes resultante da violação de regulamento e códigos voluntários referente á informação e rotulagem de produtos e serviços distinguido por tipo de resultado.

PR5	Práticos relacionados com a satisfação de cliente incluindo resultados das pesquisas que meçam com a satisfação de cliente.
SO6	Programas que consiste no cumprimento das leis, normas e códigos voluntários relacionados com a comunicação de marketing incluindo a publicidade, patrocínio e promoção.
PR7	Número total de casos de não conformidade com regulamentos relativos a comunicações de marketing incluindo, promoção, publicidade e patrocínio.
PR8	Número total de reclamações comprovadas registadas relativas a respeito pela privacidade.
PR9	Montante das multas significativas por falta de cumprimento das leis e regulamentos referente aos fornecimento e utilização de produtos e serviços.

Fonte: Elaboração própria com base nas diretrizes da GRI.

## **2.6 Verificação aos relatórios de sustentabilidade**

Verificação/auditoria é um exame das atividades desenvolvidas em determinada empresa ou setor, que tem como objetivo verificar se as atividades praticadas pelas empresas estão de acordo com as disposições estabelecidas previamente, se foram implementadas com rigor e eficácia e se estão adequadas aos princípios geralmente aceite.

Veríssimo (2010, p.4), citado por Teixeira (2011, p.24) refere que verificação/auditoria é uma atividades independentes de avaliação objetiva e de consultoria, destinada a acrescentar valor e melhorar as operações de uma organização na consecução dos seus objetivos, através de uma abordagem sistemática e disciplinada, na avaliação dos processos da eficácia da gestão de risco do controlo e de governação. A auditoria ambiental é uma parte da auditoria de gestão em que o sistema a ser auditado é o ambiente com todos os seus processos, riscos e controlos.

Existem vários estudos que confirmam a falta de credibilidade face à não obrigatoriedade de verificação dos relatórios de sustentabilidade e a ausência de investigação profunda nas análises dos processos pelos quais relatórios de sustentabilidade são gerados (CPA 2010; O'wver *et al.* 2011; Shum *et al.* 2009). Relativamente ao conhecimento da realidade portuguesa este é considerado como sendo ainda pouco explorado, apenas encontramos os relatórios de consultoras como a KMPG, Deloitte e os recentes estudos de Gomes e Eugénio (2013) e Gomes *et al.* (2015).

Devido à importância que este tipo de relato tem assumido e a necessidade de garantir a sua credibilidade, as empresas têm procurado auditar os seus relatórios de

sustentabilidade, com o objetivo de analisar se estes transmitem de forma independente e transparente os princípios, boas práticas de gestão e o desempenho da empresa.

Existem duas normas usualmente utilizadas na verificação aos relatórios de sustentabilidade que são a AA1000AS e ISAE3000.

A norma AA1000AS foi desenvolvida pela *Accountability Assurance Standard*, tendo sido originalmente publicada em março de 2003 e revista posteriormente, a versão atualmente em vigor foi publicada em 2008. A norma AA1000AS pretende garantir não apenas a qualidade dos dados mas sobretudo a forma como as organizações reladoras gerem a sustentabilidade, tendo por base nesta gestão três princípios fundamentais que são:

- Uma organização deve ser inclusiva, promovendo a participação das partes interessadas no desenvolvimento das ideias e das respostas estratégicas e responsáveis com vista obtenção de resultados sustentáveis.

- Uma organização deve identificar os assuntos, a sua relevância para si e para as suas partes interessadas e ter a capacidade de dar respostas adequadas.

- Uma organização deve dar respostas aos assuntos suscitados pelas partes interessadas e que afetam o seu desempenho através, de decisões, de ações de gestão, bem como de comunicação com as partes interessadas (Eugénio e Gomes, 2013).

A norma ISAE3000 foi aprovada pelo International Auditing and Assurance Standards Board tendo produzido os efeitos a partir de janeiro de 2005.

## **2.7 As Teorias explicativas**

Existem diversas abordagens teóricas que têm sido utilizadas para explicar a divulgação voluntária de informação ambiental e social como por exemplo: a teoria da legitimidade, a teoria dos stakeholders, a teoria da divulgação voluntária, a teoria institucional, a teoria da economia política, e a teoria cultural, entre outras. Neste capítulo iremos concentrar o nosso estudo nas teorias relacionados o tema da sustentabilidade nomeadamente a Teoria da Legitimidade, a Teoria dos Stakeholders e a teoria da divulgação voluntária porque são teorias dominantes na investigação sobre as práticas de divulgação de responsabilidade social.

A teoria da legitimidade defende que as empresas procuram estabelecer uma estrutura organizacional ou seja uma estrutura operacional que vise a legitimidade das suas atividades perante a sociedade. (Schuman 1995, citado por Caetano, 2013). Segundo

esta a teoria, as atividades da empresa são legitimadas pela sociedade quando correspondem às suas expectativas de acordo com as normas e valores da sociedade. A teoria da legitimidade explica as motivações para as partes divulgarem voluntariamente uma determinada situações de evidenciação ambiental que obrigue e refleta a procura por parte dos investidores. A teoria da legitimidade foi abordada em vários estudos por exemplo: Campbell (2004) que investigou o volume de divulgação ambiental nos relatórios anuais de 10 empresas sediadas no Reino Unido de cinco setores diferentes no período de 1974 a 2000. Os resultados mostraram um aumento global nos volumes de informações ambientais, apenas nos finais de ano 80 e 90. Este aumento de divulgação de informação esteve relacionado com o derramamento de óleo no Alasca, bem como com o aumento de sensibilização social de questões de aquecimento global e desflorestamento da floresta. Também o estudo realizado por Branco e Rodrigues (2008) que analisaram alguns fatores que influenciam a divulgação de responsabilidade social, para uma amostra de empresas cotadas na Euronext, utilizaram um referencial teórico que combina a teoria da legitimidade e a legitimidade baseada nos recursos. Segundo este quadro, os gestores precisam cada vez mais ter em conta a divulgação de responsabilidade social como um sinal de melhoria e conduta ambiental. Porque a divulgação de responsabilidade social pode influenciar a reputação externa de uma empresa.

A teoria dos stakeholders ou teoria dos parceiros sociais tornou-se bastante conhecida e utilizada na literatura devido à crescente evolução do conceito de responsabilidade social, apesar das suas críticas e fraquezas. Esta teoria continua a despertar atenção e tem sido estudada por diversos autores nas diferentes abordagens o que não permite que haja consenso entre eles. A razão principal de discordância têm haver com a questão de saber quem são verdadeiramente os parceiros sociais. Esta dificuldade de identificação dos intervenientes foi o primeiro passo para o desenvolvimento desta teoria (Esteves, 2012).

Freeman (1984), citado por Esteves (2012), criou um modelo, dizendo que a empresa deve ser dependente dos seus parceiros clássicos ou seja dos acionistas, dos clientes, dos fornecedores e dos trabalhadores e considerando a relação entre eles. Ainda Freeman (1999), citado por Esteves (2012), afirma que o termo stakeholders foi criteriosamente selecionado, porque foram postos de lado termos “grupo de interesses” ou “sociedade onde se insere”, porque se prendiam fundamentalmente com a relação entre o termo stakeholders.

Existe elevado nível de interdependência entre a teoria dos stakeholders e a teoria da legitimidade. A teoria de legitimidade consiste na comunicação com a sociedade,

enquanto a teoria dos stakeholders ou de parceiros sociais consiste na comunicação com vários grupos que compõem uma sociedade. Segundo essa teoria, a sociedade é constituída em vários grupos de parceiros sociais. Esses grupos têm poderes desiguais para influenciar as atividades de uma organização (Burgwal e Vieira, 2014).

Roberts (1992) citado por Burgwal e Vieira (2014) afirma que a divulgação faz parte do diálogo entre a empresa e os seus parceiros sociais para negociar os contratos sociais. O principal motivo para que as empresas envolvam os seus parceiros sociais diz respeito à obtenção de resultado.

Wilson (2003) afirma que é possível identificar os elementos que constituem grupos denominados stakeholders ou parceiros sociais tais como: os trabalhadores, os clientes, os acionistas, e os fornecedores. São parte integrante de uma organização a quem se deverá dar maior importância. Ideia reforçada por Donaldson e Paston (1995) que afirmam que o conceito é mais abrangente passando a incluir não só os parceiros sociais referidos por Freeman (1984) mas também outros grupos de domínios não comercial como o governo, grupos políticos e a própria sociedade onde a empresa se insere.

A teoria da divulgação voluntária é uma teoria suplementar é usada na literatura para explicar os níveis de práticas de divulgação voluntária por parte das empresas. Segundo esta teoria as organizações com bom desempenho ambiental não escondem o impacto ambiental das suas atividades e estão dispostos a informar os seus parceiros sociais sobre as atividades de caráter ambiental. As empresas com desempenho ambiental superior divulgam questões relacionadas com negócios ambientais; a qualidade das suas divulgações é superior à qualidade das empresas com desempenhos ambientais fracos.



## Capítulo 3 - Metodologia e amostra

A amostra selecionada para a presente investigação é constituída por 40 instituições do setor financeiro, cotadas e não cotadas, de dois países que pertencem à União Europeia nomeadamente Portugal e Espanha. Foram analisados 114 relatórios dos quais 36 são relatórios de sustentabilidade e 78 são relatórios e contas.

Nas tabelas 14 e 15 é apresentada a descrição das empresas que compõem a nossa amostra: 13 empresas com relatórios de sustentabilidade (6 portuguesas e 7 espanholas); e 27 empresas com relatórios e contas (13 portuguesas e 14 espanholas).

Tabela 2 - Descrição e dados das empresas que compõem a amostra (com relatórios de sustentabilidade)

Nome	País	Relatório de sustentabilidade			Versão do GRI			Nível Aplicação do GRI		
		2012	2013	2014	2012	2013	2014	2012	2013	2014
CGD, SA	Portugal	1	1	1	GGRI-G3	GGRI-G4.0	GGRI-G4.0	A+	A+	A+
Banif, SA	Portugal	1	1	0	GRI-G3.1	GRI-G4.0	0	B	B	0
BCP,SA	Portugal	1		1	GRI-G3.1	GRI-G3.1	GRI-G3.1	A+	A+	A+
Santander Totta	Portugal	1	1	1	GRI-G3.1	GRI-G3.1	GRI-G3.1	A+	A+	A+
Banco CTT,	Portugal	1	1	1	GRI-G3.1	GRI-G3.1	GRI-G3.1	A+	A+	A+
Banco Santander	Espanha	1	1	1	GRI-G3.1	GRI-G3.1	GRI-G4.0	A+	A+	A+
Caixa.C.agricola	Portugal	1	1	1	GRI-G3.1	GRI-G4.1	GRI-G4.0	B	B	B
Caixabank	Espanha	1	1	1	GRI-G4	GRI-G4	GRI-G4	A+	A+	A+
CITIBANK	Espanha	1	1	1	GRI-	GRI-	GRI-	B	B	B

	a				G3.1	G3.1	G3.1			
Bankinter	Espanha	1	1	1	GRI-G4	GRI-G4	GRI-G4	+A	A+	A+
Banco Popular-E (Espanha)	Espanha	1	1	1	GRI-G3.1	GRI-G4	GRI-G4	A+	A+	A+
BBVA	Espanha	1	1	1	GRI-G4	GRI-G4	GRI-G4	A+	A+	A+
Banco Sabadell	Espanha	1	0	0	GRI-G3.1	0	0	A+	0	0

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 15 - Descrição das empresas que compõem a amostra (com relatórios e contas)

Nome	País	Relatórios e contas			
		2012	2013	2014	
Banco.E.santo	Portugal	1	1	0	
Novo banco	Portugal	0	0	1	
Banco Primus	Portugal	1	1	1	
Montepio	Portugal	1	1	1	
Aresbank	Espanha	1	1	1	
Banco Finantia	Portugal	1	1	1	
Atlântico Europa	Portugal	1	1	1	
Banco Depositário BBVA	Espanha	1	1	0	
HSBC bank PLC	Espanha	1	1	1	
Caixa.B.Investimento	Portugal	1	1	1	
Banco de C. corporativo	Espanha	1	1	1	
Crédit agricole CIB	Espanha	1	1	1	
BNP Paribas	Espanha	1	1	1	
Bangue Chaabi du Marroc	Espanha	1	1	1	
Banco Madrid	Espanha	1	1	1	

Comerzbank	Espanha	1	1	1	
J.P.Morgan	Espanha	1	1	1	
Banco de Portugal	Portugal	1	1	1	
Kutxabank	Espanha	1	1	1	
Banco BIC	Portugal	1	1	1	
Banco de Brasil	Portugal	1	1	1	
Deutsche bank	Portugal	1	1	1	
UBS Bank	Espanha	1	1	1	
Triodos bank	Espanha	1	1	1	
Fini banco	Portugal	1	1	1	
Bankoa	Espanha	1	1	1	
Banco BPI	Portugal	1	1	1	

Fonte: Elaboração própria.

A escolha dos países teve subjacente a necessidade de incluir na amostra dois países vizinhos, analisando o nível de divulgação do relatório de sustentabilidade e do relatório e contas, sendo esperado obter diferentes níveis de divulgação nestes dois países e nos dois documentos.

Em relação á amostra das instituições do setor financeiro português, foram selecionados 19 instituições bancárias com base na lista constante do site do banco de Portugal. Relativamente à amostra do setor financeiro espanhol foram selecionadas 21 instituições bancárias com base na lista constante do site <https://www.eabanca.es/es/bancos/Socios/Index.htm>. Também foi feita consulta no Google listas dos bancos portuguesa como espanhola. Foram consultados 114 relatórios no total, dos quais 78 são relatórios e contas e 36 são relatórios de sustentabilidade. Na amostra de empresas com relatórios de sustentabilidade verificou-se que todas as empresas utilizaram diretrizes da GRI na elaboração dos seus relatórios de sustentabilidade.

### **3.1 Recolha de dados**

O estudo analisa o impacto das práticas de relato de sustentabilidade no setor financeiro português e espanhol nos anos de 2012 a 2014.

Para o efeito, foram recolhidos, nos respetivos Websites das empresas incluídas na amostra, os relatórios e contas e os relatórios de sustentabilidade (desde que existissem autonomamente) referentes aos anos de 2012, 2013 e 2014. De acordo com Silva e Azevedo (2016,p.12) a opção pela análise dos relatórios e contas e relatórios de sustentabilidade, justifica-se pelas seguintes razões:

- 1) a maioria dos estudos consideram que os relatórios de sustentabilidade e relatório e contas são o maior fórum para divulgar ver por exemplo Wiseman, 1982; Freedman e Jaggi, 1986, Cowen et al. 1987; Guthrie e Parker, 1989, 1990, Roberts, 1992);
- 2) grau de credibilidade(ver por exemplo:Tilt, 1994);
- 3) são usados pelos parceiros sociais como a única fonte de obter certas informações consideradas relevantes ( ver por exemplo: Deegan e Rankin,1997);
- 4) têm um maior potencial para influenciar devido á sua distribuição generalizada (ver por exemplo: (Adams e Harte, 1998);
- 5) são produzidos regularmente por todas as empresas, dadas as exigências legais, possibilitando comparações relativamente fáceis(ver Tilt, 2001);
- 6) são o melhor meio para uma empresa se autopromover e para a inclusão de outra informação (tal como: informação ambiental, económica e social)(ver por exemplo: Gray et al.,1995b).

Segundo McMurtrie, (2005,p.142) citado por Silva e Azevedo (2016, p.12) o estudo da divulgação social corporativa para além da contida no relatório anual mostrou que o relatório anual isoladamente não permite uma imagem fiel do perfil da divulgação social das organizações. Por este motivo, foram também recolhidos os relatórios de sustentabilidade desde que existissem autonomamente.

### **3.2 Análise de Conteúdo**

A análise de conteúdo é entendida como um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens. Segundo Faria *et al.* (2010,p.6) esta técnica consiste na classificação de informação em diversas categorias, de acordo com indicadores que abrangem os aspetos que se pretendem analisar. Devem ser desenvolvidas 3 etapas na quantificação da divulgação de responsabilidade social empresarial (Silva e Azevedo, 2016) :

- 1-construção do instrumento de codificação dos relatórios;
- 2-desenvolvimento dos procedimentos de avaliação;
- 3-análise e codificação dos relatórios e contas e de relatórios de sustentabilidade.

Para o presente estudo foi constituído um instrumento de codificação contendo 5 categorias: divulgação do envolvimento com a comunidade (DEC); divulgação ambiental (DA); divulgação dos recursos humanos (DRH); divulgação dos clientes (DC); divulgação dos produtos e serviços (DPS). Para cada uma das 5 categorias foi desenvolvida uma lista composta por 35 itens de divulgação. Este instrumento foi adaptado de Silva e Azevedo (2016, p.13), tendo por base o trabalho de Mia e Al-Mamun (2011), apresentado na tabela 16. Seguindo Silva e Azevedo (2016,p.13) foi utilizado um sistema de codificação binário, atribuindo a pontuação 1 se o item for divulgado e 0 se o item não for divulgado.. Este critério encontra vantagens e desvantagens, tal com apontam Hackston e Milne (1996) que consideram que este procedimento apresenta uma limitação uma vez que trata a divulgação de um item igual a uma empresa que apresenta 1 divulgação e outra que apresenta 50 divulgações e não indica a ênfase que é dada para uma determinada categoria de conteúdo. Mas a vantagem é que permite menos escolha aos codificadores, eliminando alguma subjectividade. Além disso, Woods *et al.*, (2008,p.3) referem que esta metodologia permite “uma apreciação global da magnitude e padrão de divulgação”.

As narrativas, as tabelas e os gráficos também foram analisados tal como noutros estudos como Beattie e Thompson (2007).

Tabela 16 – Instrumento de recolha de dados

Itens de divulgação	
<b>Painel A: Envolvimento da comunidade</b>	
1	Programas comunitários
2	Participação em campanhas governamentais sociais
3	Doações/patrocínios/caridade
4	Doações políticas
5	Atividades culturais e programas de promoção da arte
6	Mecenato científico/formação subsídios à investigação científica
<b>Painel B: Ambiente</b>	

1	Políticas Ambientais
2	Atividades de proteção ambiental
3	Prémios e certificação de atividades de proteção ambiental
4	Menção da sujeição da empresa a uma lei ambiental
5	Apoio a ações públicas/privadas de proteção do meio ambiente
6	Produção/suporte ao processo de fabrico ambiental-políticas de Crédito
7	Conformidade/não-conformidade com leis e regulamentos ambientais
8	Formação sobre consciência ambiental das pessoas/funcionários
9	Atividades relacionadas com a gestão de resíduos
10	Consumo de água
11	Consumo de energia
<b>Painel C: Recursos Humanos</b>	
1	Consulta aos RHs
2	Partilha/políticas de bónus ou lucros
3	Discussão sobre o bem-estar dos RHs
4	Contratação de pessoas com deficiência e grupos minoritários
5	Oferta de formação para RHs
6	Feriado, férias e atividades recreativas para RHs
7	Informações acidente de trabalho
8	Informações sobre creche, licença maternidade, etc.
9	Informações segurança e higiene no trabalho
10	Formação do RH em ética organizacional e combate á corrupção
<b>Painel D: cliente</b>	
1	Relacionamento com cliente
2	Melhoria de atendimento ao cliente
3	Prémios cliente/avaliações recebidas
4	Saúde do cliente, segurança e garantias
<b>Painel E: produto ou serviço</b>	
1	Principais tipos de produtos/atividades

2	Melhoria na qualidade do produto/serviço
3	Certificação de qualidade de produtos/atividades (ISO)
4	Segurança dos produtos

Adaptado de Silva e Azevedo (2016)

Para responder à questão E)– identificar os indicadores económicos, ambientais e sociais mais relevantes para este setor de atividade, foram analisados os indicadores sugeridos pela GRI.

Os indicadores são apresentados da seguinte forma: Indicadores de Desempenho Económico (DE); Desempenho Ambiental (DA); Práticas Laborais (PL); Direitos Humanos (DH); Sociedade (SO); e Responsabilidade pelo produto (RP).

A tabela seguinte apresenta o número de indicadores essenciais citados nas diretrizes GRI para os relatórios de sustentabilidade.

Tabela 17 - Indicadores essenciais sugeridos pela GRI

INDICADORES	DE	DA	PL	DH	SO	RP
Total	9	34	16	12	12	9

Fonte: Elaboração própria (com base na versão G4).

Nota: 1 - apesar das empresas da nossa amostra utilizarem nos seus relatórios de sustentabilidade, quer a versão G3.1, quer a versão G4, para simplificação optou-se por considerar o número de indicadores da versão mais recente.

Na análise dos indicadores, a informação divulgada foi classificada como: quantitativa e qualitativa, considerou-se informação quantitativa “quando era divulgada informação passível de ser medida (euros, litros, quilos etc..) e informação qualitativa quando apenas se descreve a informação relevante para o indicador, sem que fosse feita a medição. Seguiu-se o critério de Caetano e Eugénio (2014).

Foi ainda feita uma classificação á divulgação de informação de sustentabilidade da seguinte forma: Total, não Aplicável. Os critérios utilizados foram: para a classificação “Total” a empresa divulgava toda a informação considerada essencial para o indicador em questão e “Não Aplicável” quando o indicador a divulgar não se aplicava a atividade da empresa. Esta classificação foi efetuada para 10 relatórios referente ao ano 2014. Não foi considerada a totalidade da amostra (36 relatórios de sustentabilidade) por ser uma análise muito exaustiva. Optou-se assim, pela análise da informação mais recente.

Tabela18 - Classificação e critérios utilizados na análise de conteúdo

<b>Classificação</b>	<b>Critério</b>
Total	Divulga toda informação
1	Divulga
0	Não divulga
N.A	Não Aplicável

Fonte: Elaboração próprio (adaptado de Caetano 2014)

Esta classificação e critérios utilizados poderão ser encontrados em outros estudos, por exemplos Dias (2009); Pinheiro *et al.* (2013).

## Capitulo 4 -Resultados

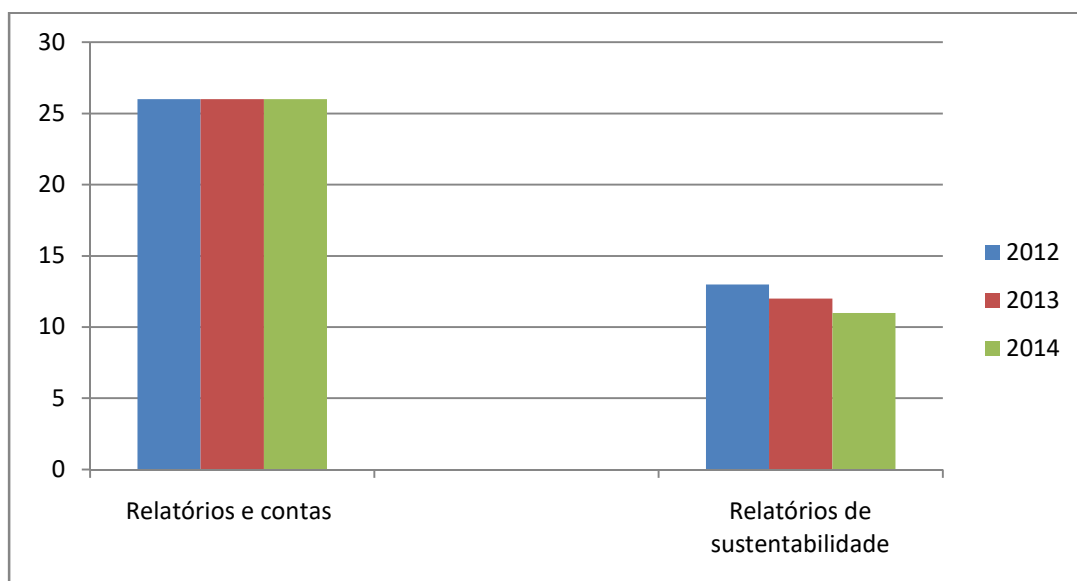
---

Neste ponto vão ser apresentados os resultados das questões seguintes:

- Verificar as práticas de relato de sustentabilidade no setor financeiro em Portugal e Espanha;
- Analisar se as empresas recorrem a verificação externa;
- Verificar qual o nível de aplicação da GRI;
- Identificar os indicadores económicos, ambientais e sociais mais relevantes para este setor de atividades;
- Verificar se os bancos que não publicam relatório de sustentabilidade, publicam informações de sustentabilidade nos seus relatórios e contas;



Figura 1 - Total de relatórios de sustentabilidade e total de relatórios e contas das empresas que constituem a amostra.



## **Análise Descritiva**

Respondendo á primeira questão dos objetivos específicos:

- a) Verificar as práticas de relato de sustentabilidade no setor financeiro em Portugal e Espanha.

A tabela 19 apresenta as estatísticas descritivas dos relatórios de sustentabilidade dos níveis de divulgação de Responsabilidade Social Empresarial em Portugal dos 6 bancos incluídos na amostra ao longo dos três anos em análise.

Tabela 19 - Itens divulgados por categoria/empresa (Portugal)

Painel A: Envolvimento da comunidade	
Valor global médio	0,91
2012	0,97
2013	0,94
2014	0,75
Painel B: Ambiente	
Valor global médio	0,98

2012	0,80
2013	0,94
2014	0,80
<b>Painel C: Recursos humanos</b>	
Valor global médio	0,89
2012	0,87
2013	0,90
2014	0,75
<b>Painel D: Cliente</b>	
Valor global médio	0,85
2012	0,87
2013	0,87
2014	0,71
<b>Painel E: produto/serviço</b>	
Valor global médio	0,84
2012	0,87
2013	0,87
2014	0,71

Das 17 observações entre 2012/2014 dos relatórios de sustentabilidade da banca portuguesa incluída na nossa amostra, em média o nível de divulgação de responsabilidade social empresarial foi de 89% por empresa. Este valor foi obtido através da soma de todos os valores globais médios dividido por 5 categorias. Das 6 empresas analisadas verifica-se um aumento na divulgação de responsabilidade social empresarial No período de 2012 a 2014.

A tabela 19 demonstra que ao longo do período em estudo, as categorias relevantes na construção da estratégia de comunicação com os seus parceiros sociais foram as seguintes: “ambiente” (valor global médio = 0,98), “envolvimento com a comunidade” (valor global médio = 0,91), “recursos humanos” (valor global médio = 0,89), “cliente” (valor global médio = 0,85), e “produto/serviço” (valor global médio = 0,84).

Comparando os valores médios em todas as categorias, pode-se concluir que o ano de 2013 foi o ano de maior divulgação de responsabilidade social. As categorias que apresentam um maior variação em pontos base entre 2013 e 2012 foram “ambiente” (variação de 14 pontos base) e “recursos humanos” (variação de 3 pontos base). Também ao comparar os valores globais médios se pode concluir que a categoria “ambiente” apresenta um maior valor global médio (ver a tabela 19 acima).

De acordo com a tabela 20 é possível realçar alguns comportamentos relacionados com a construção da estratégia sobre responsabilidade social empresarial pelos 6 bancos incluída da nossa amostra durante o período em análise. A divulgação sobre “programas comunitários”, “participação em campanhas governamentais sociais”, “doações/patrocínios/caridade”, “mecenato científico/formação/subsídios á investigação científico” e “atividades culturais e programas de promoção da arte” apresentam 100% de divulgação entre 2012 e 2013, em relação a 2014.

A tabela 20 apresenta a percentagem de 6 empresas portuguesas que divulgam informações sobre responsabilidade social empresarial nos seus relatórios de sustentabilidade.

Tabela 20 - Resultados – Analise de Conteúdo (RS – Portugal)

Indicadores			
<b>Painel A: Envolvimento da Comunidade:</b>	2012	2013	2014
Mecenato científico/formação/subsídios á investigação científica	100%	100%	83%
Programas comunitários	100%	100%	83%
Participação em campanha governamentais sociais	100%	83%	83%
Doações/patrocínios/caridade	100%	100%	83%
Doações politicas	83%	83%	33%
Atividades culturais e programas de promoção da arte	100%	100%	83%
<b>Painel B: Ambiente:</b>			
Atividades de proteção ambiental	100%	100%	83%
Prémios e certificação de atividades de proteção ambiental	100%	100%	83%
Menção da sujeição da empresa a uma lei ambiental	100%	100%	83%
Apoio a ações públicas/privadas de proteção do meio ambiente	100%	83%	83%
Produção/suporte ao processo de fabrico ambiental- politica de crédito	83%	100%	67%
Conformidade/não conformidade com leis e regulamentos ambientais	100%	100%	83%
Formação sobre consciência ambiental das pessoas/funcionários	67%	83%	67%
Atividades relacionadas com gestão de resíduos	83%	100%	83%
Consumo de água	67%	67%	83%
Consumo de energia	83%	100%	83%

Políticas Ambientais	100%	100%	83%
<b>Painel C: Recursos humanos:</b>			
Discussão sobre o bem-estar dos RHs	100%	100%	83%
Contratação de pessoas com deficiência e grupo minoritários	33%	67%	33%
Oferta de formação para RHs	100%	100%	83%
Feridos, férias e atividades recreativas para RHs	100%	100%	83%
Informações acidentes de trabalho	100%	100%	83%
Informações sobre creche, licença maternidade, etc	83%	83%	67%
Informações segurança e higiene no trabalho	100%	100%	83%
Formação do RH em ética organizacional e combate a corrupção	83%	83%	83%
Consulta aos RHs	100%	83%	83%
Partilha/políticas de bónus ou lucros	67%	83%	67%
<b>Painel D: Cliente:</b>			
Saúde do cliente, segurança e garantias	100%	83%	83%
Melhoria de atendimento ao cliente	100%	100%	83%
Relacionamento com clientes	100%	100%	83%
Prémios cliente/avaliações recebidas	50%	50%	33%
<b>Painel E: Produto ou Serviço:</b>			
Melhoria na qualidade do produto/serviço	100%	100%	83%
Certificação de qualidade de produtos/atividades ISO	100%	100%	83%
segurança dos produtos	83%	83%	83%
Principais tipos de produtos/atividades	67%	67%	33%

Os resultados da tabela 20 (painel E) mostram que as subcategorias que apresentam a maior divulgação em 2012 e 2013 são: “melhoria na qualidade do produto/serviço” e “certificação de qualidade de produtos/atividades” com 100% de divulgação.

A par desta estratégia de comunicação é importante realçar o esforço dos bancos na formação dos seus recursos humanos (painel C) em “discussão sobre o bem-estar do RHs”, “oferta de formação para RHs”, “informações sobre segurança e higiene no trabalho”, “consulta aos RHs”, “feriados, férias e atividades recreativas para RHs”, “informações sobre acidentes no trabalho e “formação de RHs em ética organizacional e combate a corrupção”, assim como a divulgação de informação sobre “relacionamento com clientes”, “saúde do cliente”, “segurança e garantia”, com 100% de divulgação entre 2012/2013. Finalmente na categoria “ambiente” destacam-se as seguintes subcategorias: “políticas ambientais”, “atividades de proteção ambiental”, “conformidade/não conformidade com leis e regulamentos ambientais”, “menção da sujeição de empresa a uma lei ambiental”, “apoios ações públicas/privadas de proteção aos meios ambiente” com 100% de divulgação entre 2012 e 2013. Também é de realçar o comportamento de

“formação sobre consciência ambiental das pessoas/funcionários” com uma variação de 16 pontos base de 2012/2013, “atividades relacionadas com gestão de resíduos” com variação de 17 pontos base de 2012/2013, “consumo de energia” com variação de 17 pontos base de 2012/2013.

A tabela 21 apresenta as estatísticas descritivas dos relatórios de sustentabilidade dos níveis de divulgação de Responsabilidade Social Empresarial em Espanha dos 7 bancos incluídos na nossa amostra ao longo de três anos em análise.

Tabela 3 - Itens divulgados por categoria/empresa (Espanha)

<b>Painel A: Envolvimento da comunidade</b>	Média
Valor global médio	0,88
2012	0,86
2013	0,88
2014	0,76
<b>Painel B: Ambiente</b>	
Valor global médio	0,97
2012	0,96
2013	0,96
2014	0,83
<b>Painel C: Recursos Humanos</b>	
Valor global médio	0,98
2012	0,94
2013	0,98
2014	0,85
<b>Painel D: Cliente</b>	
Valor global	0,87
2012	0,86
2013	0,86
2014	0,75
<b>Painel E: Produto/serviço</b>	

Valor global	0,88
2012	0,89
2013	0,89
2014	0,72

Das 20 observações entre 2012/2014 dos relatórios de sustentabilidade da banca espanhola incluída na nossa amostra, em média, o nível de divulgação de responsabilidade social empresarial foi de 92% por empresa. Este valor foi obtido através da soma de todos os valores globais médios dividido por 5 categorias. Das 7 empresas analisadas verifica-se um aumento na divulgação de responsabilidade social empresarial no período analisado, tal como se concluiu para as empresas portuguesas.

Em termos da frequência do ranking na divulgação de informação sobre responsabilidade social empresarial, são consideradas as seguintes categorias como sendo as mais relevantes: “envolvimento com a comunidade”, “recursos humanos”, “produto/serviços” e “ambiente”. A tabela 21 demonstra que ao longo do período em estudo, as categorias relevantes no que diz respeito à construção da estratégia de comunicação com os seus parceiros sociais (stakeholders) foram: “recursos humanos” (valor global médio = 0,98), “ambiente” (valor global médio = 0,97), “envolvimento com a comunidade”, “produto/serviço” (valor global médio = 0,88) e “cliente” (valor global médio = 0,87). Comparando os valores globais médios em todas as categorias pode-se concluir que categoria de “recursos humanos” apresenta o maior valor global médio, seguido do “ambiente” com o valor global médio de 0,97, depois as categorias “envolvimento com a comunidade” e “produto/serviço”, ambas com valores globais médios de 0,88 e categoria “cliente” com valor global médio de 0,87. Em termos médios anuais em todas as categorias foi o ano de 2013 é aquela que apresenta uma maior variação em pontos base entre 2012 e 2013 com (variação de 4 pontos base de 2012/2013).

Comparando os valores globais médios das tabelas 20 e 21, pode-se concluir que a banca portuguesa divulgaram mais informações nos seus relatórios de sustentabilidade sobre “envolvimento com a comunidade” (painel A) e “ambiente” (painel B) em relação à banca espanhola. Relativamente às outras categorias nomeadamente: “recursos humanos” (painel C), “cliente” (painel D), “produto/serviço” (painel E), a banca espanhola divulgaram mais informação nos seus relatórios de sustentabilidade em relação à banca portuguesa, embora as diferenças não sejam muito acentuadas.

A tabela 22 apresenta a percentagem das 7 empresas espanholas que divulgam informações sobre responsabilidade social empresarial, nos seus relatórios de sustentabilidade.

Tabela 22 – Resultados – Análise de Conteúdo (RS – Espanha)

Indicadores			
<b>Painel A: Envolvimento da Comunidade:</b>	2012	2013	2014
Mecenato científico/formação/subsídios á investigação científica	100%	100%	86%
Programas comunitários	100%	100%	86%
Participação em campanha governamentais sociais	100%	86%	86%
Doações/patrocínios/caridade	100%	100%	71%
Doações políticas	14%	43%	43%
Atividades culturais e programas de promoção da arte	100%	100%	86%
<b>Painel B: Ambiente:</b>			
Atividades de proteção ambiental	100%	100%	86%
Prémios e certificação de atividades de proteção ambiental	86%	86%	71%
Menção da sujeição da empresa a uma lei ambiental	100%	100%	86%
Apoio a ações públicas/privadas de proteção do meio ambiente	100%	100%	86%
Produção/suporte ao processo de fabrico ambiental- políticasde crédito	71%	71%	71%
Conformidade/não conformidade com leis e regulamentos ambientais	100%	100%	86%
Formação sobre consciência ambiental das pessoas/funcionários	100%	100%	86%
Atividades relacionadas com gestão de resíduos	100%	100%	86%
Consumo de água	100%	100%	86%
Consumo de energia	100%	100%	86%
Políticas Ambientais	100%	100%	86%
<b>Painel C: Recursos humanos:</b>			
Discussão sobre o bem-estar dos RHs	100%	100%	86%
Contratação de pessoas com deficiências e grupo minoritários	100%	100%	86%
Oferta de formação para RHs	100%	100%	86%
Feriados, férias e atividades recreativas para RHs	100%	100%	86%
Informações acidentes de trabalho	100%	100%	86%
Informações sobre creche, licença maternidade, etc.	100%	100%	86%
Informações segurança e higiene no trabalho	100%	100%	86%
Formação do RH em ética organizacional e combate a corrupção	100%	100%	86%
Consulta aos RHs	86%	100%	86%
Partilha/políticas de bónus ou lucros	57%	86%	71%
<b>Painel D: Cliente:</b>			
Saúde do cliente, segurança e garantias	100%	100%	86%
Melhoria de atendimento ao cliente	100%	100%	86%
Relacionamento com clientes	100%	100%	86%

Prémios cliente/avaliações recebidas	43%	43%	43%
<b>Painel E: Produto ou Serviço:</b>			
Melhoria na qualidade do produto/serviço	100%	100%	86%
Certificação de qualidade de produtos/atividades ISO	100%	100%	86%
segurança dos produtos	100%	86%	71%
Principais tipos de produtos/atividades	57%	71%	43%

De acordo com a tabela 22 é de destacar alguns comportamentos relacionados com a construção da retórica sobre responsabilidade social empresarial, pelos 7 bancos espanhóis incluídos na nossa amostra. A divulgação sobre “doações políticas” apresenta um aumento superior a 29 pontos base de 2012/2014. A “consulta aos RHs” apresenta um aumento superior a 14 pontos base de 2012/2013, “principais tipos de produtos/serviços” apresenta um aumento de 14 pontos base de 2012/2013, “oferta de formação para RHs” e “formação do RHs em ética organizacional e combate a corrupção” apresenta 100% de divulgação em dois anos seguidos (2012 e 2013), em 2014 verifica-se reduções em 14%.

b) analisar se as empresas recorrem a verificação externa

Existe uma preocupação no que diz respeito á garantia de fiabilidade da informação prestada pelo que algumas empresas recorrem a entidades externas independentes para verificarem os seus relatórios de sustentabilidade, em particular as empresas de grande dimensão a nível nacional e internacional. De realçar que das 13 empresas que constituem a nossa amostra com relatórios de sustentabilidade apenas 3 não recorreram a verificação externa dos seus relatórios no período em análise, tal como indicado na tabela 23.

Tabela 23 - Verificação externa dos relatórios de sustentabilidade.

País	Empresas	Verificação externa
PT	Caixa Geral de Depósito, SA	Deloitte
PT	Banif, SA	N.A
PT	BCP, SA	KMPG
PT	Santander Totta, SA	Deloitte
PT	Banco CTT, SA	KMPG



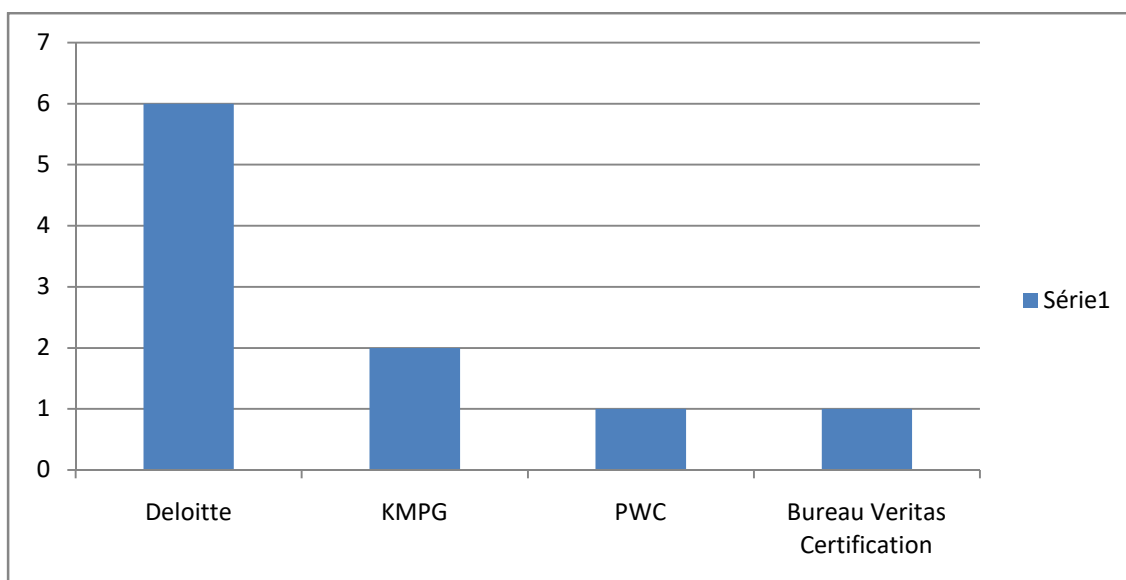
ES	Banco Santander	Deloitte
PT	Caixa de C. agrícola	N.A
ES	Caixabank	Deloitte
ES	Cittbank	N.A
ES	Bankinter	Deloitte
ES	Banco popular	PWC
ES	BBVA	Deloitte
ES	Banco Sabadell	Bureau Veritas Certification

Legenda: PT (Portugal), ES (Espanha).

Fonte: Elaboração própria

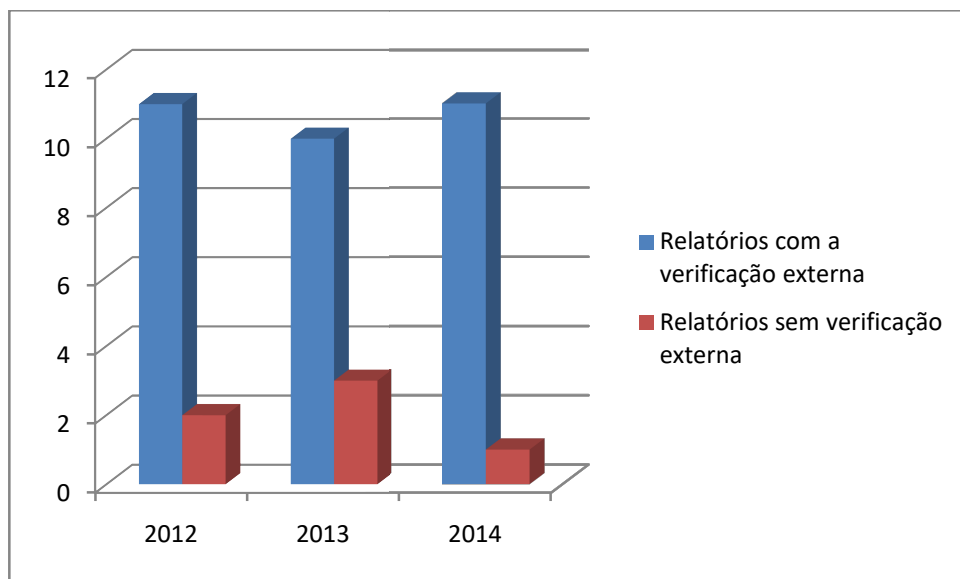
A figura 2, demonstra que a empresa Deloitte foi a responsável pelo maior numero de auditorias às empresa da nossa amostra (com 6 empresas), seguindo-se a KPMG com 2 empresas e por último a PwC e Bureau Veritas Certification ambas responsáveis por uma empresa.

Figura 2 - Empresas responsáveis pela verificação externa dos relatórios de sustentabilidade



Da nossa amostra, a maioria das empresas recorreu a verificação externa, de acordo com a figura 3.

Figura 3 - Relatórios com e sem verificação externa



Fonte: Elaboração própria.

A norma mais utilizada para auditoria aos relatórios de sustentabilidade em Portugal é a ISAE3000, seguida da aplicação conjunta desta norma com a norma AA1000AS. A Norma ISAE3000 apenas pode ser utilizada por Revisores Oficiais de Contas.

O estudo de Simnett *et al.*, (2009), citado por Eugénio e Gomes (2013) conclui que num universo de 2113 RS, 31% das empresas recorrem á verificação dos mesmos. Ideia reforçada por consultora KMPG (2007), que refere que 42% das 103 empresas da amostra em estudo, recorreram á verificação externa. Defende que o principal benefício identificado para a verificação é o aumento da reputação e da credibilidade das empresas, sendo que o principal constrangimento são os custos que esta prática acarreta para as empresas. Confirmado esta tendência Wallage (2000), citado por Eugénio e Gomes (2013), no seu estudo de análise dos relatórios de auditoria efetuado ao relatório Shell 2000 reforça que a verificação contribui para uma maior transparência além de assegurar o rigor e a confiança. A verificação aumenta também a confiança dos *stakeholders*, ou seja, dos parceiros sociais de que o que é reportado consiste num quadro justo da sua performance. Também melhora a sua capacidade de monitorizar e gerir o negócio.

C) – Verificar qual o nível da aplicação da GRI.

A figura seguinte apresenta a exigência de divulgação para cada nível de aplicação definido pela GRI. De salientar que a versão G.4 do GRI já não se utilizava estes níveis de aplicação (foram utilizados nas versões anteriores).

Figura 4 - Nível de Aplicação da GRI

Relatório Níveis de aplicação		C	C+	B	B+	A	A+
Conteúdo do Relatório	Períl de G3 RESULTADO	Responder aos itens: 1.1; 2.1 a 2.10; 3.1 a 3.8, 3.10 a 3.12; 4.1 a 4.4, 4.14 a 4.15.	Com Verificação Externa	Responder a todos os critérios elencados para o Nível C mais: 1.2; 3.0, 3.13; 4.5 a 4.13, 4.16 a 4.17.	Com Verificação Externa	O mesmo exigido para o nível B	Com Verificação Externa
	Informações sobre a Forma de Gestão da G3 RESULTADO	Não exigido		Informações sobre a Forma de Gestão para cada Categoria de Indicador		Forma de Gestão divulgada para cada Categoria de Indicador	
	Indicadores de Desempenho da G3 & Indicadores de Desempenho do Suplemento Setorial RESULTADO	Responder a um mínimo de 10 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: social, económico e ambiental.		Responder a um mínimo de 20 Indicadores de Desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: económico, ambiental, dir. humanos, práticas trabalhistas, sociedade, responsabilidade pelo produto.		Responder a cada indicador essencial da G3 e do Suplemento Setorial* com a devida consideração ao Princípio da materialidade de uma das seguintes formas: a) respondendo ao indicador ou b) explicando o motivo da omissão.	

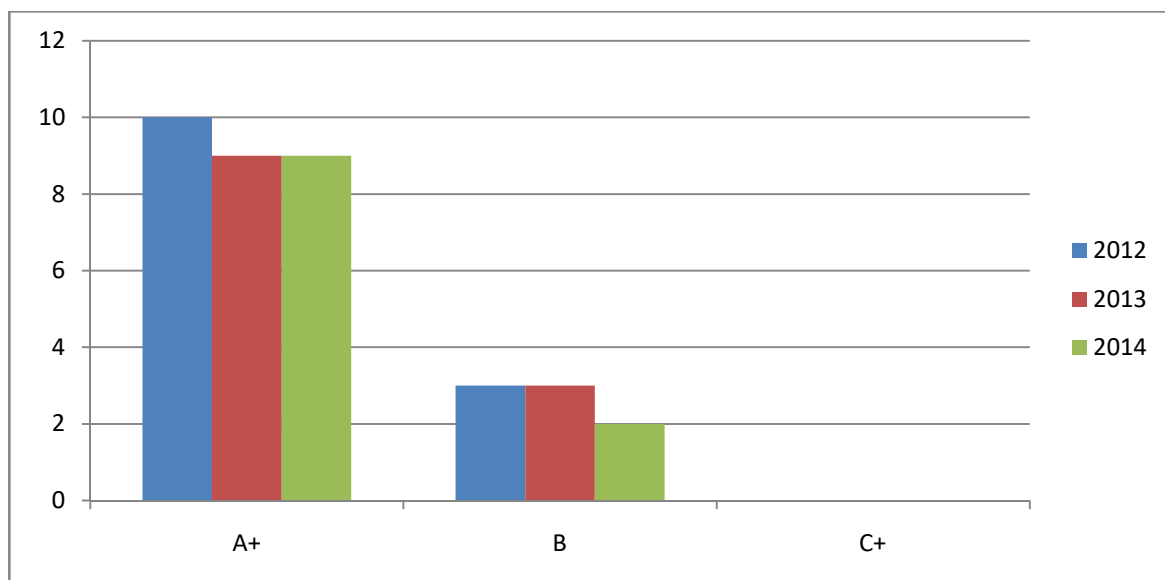
Fonte: Global Reporting Initiative (2006) Diretrizes para a Elaboração de Relatório de Sustentabilidade.

Das 36 relatórios de sustentabilidade analisados todos utilizaram diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), na elaboração dos seus relatórios dos quais 18 relatórios de sustentabilidade foram elaborados utilizando versão G3.1 e 17 relatórios foram elaborados de acordo com a versão G4. Apenas 1 relatório utilizou versão G3.

Em nenhum dos 36 relatórios de sustentabilidade das empresas que constituem a nossa amostra foi aplicado o nível C+. Apenas 9 relatórios das empresas da nossa amostra aplicaram o nível B. Verificou-se que a maioria das empresas preferem optar pelo nível de aplicação A+.

O gráfico seguinte apresenta o nível da aplicação do GRI, na elaboração dos 36 relatórios de sustentabilidade.

Figura 5 - Nível de aplicação do GRI nos relatórios de sustentabilidade



Pela análise da figura 5, conclui-se portanto que a maioria das empresas opta pela divulgar um relatório mais completo, indo de encontro ao exigido pelo nível A. Todos relatório divulgado de acordo com a nível A+ foram auditados. Daí a aplicação do (+). d) – Identificar os indicadores económicos, ambientais e sociais mais relevantes para este setor de atividade.

Tabela 24- Divulgação de indicadores económicos, ambientais e sociais em Portugal e Espanha.

INDICADORES	DE	DA	PL	DH	SO	RP	Média
Portugal	76%	54%	75%	65%	71%	74%	69%
Espanha	90%	76%	88%	61%	82%	94%	82%

Fonte: Elaboração própria

A tabela 24 e a figura 6 apresentam os resultados da análise da divulgação dos indicadores económicos, ambientais e sociais pelas empresas Espanholas e pelas empresa Portuguesas.

A divulgação destes indicadores tem maioritariamente carácter qualitativo. Tanto em Portugal como em Espanha dão importância à divulgação de informação de natureza qualitativa. Esta conclusão pode ser encontrada nos resultados apresentados em outros estudos como por exemplo Dias (2009). No entanto é interessante realçar que a banca espanhola incluída na nossa amostra apresenta uma maior percentagem de divulgação de indicadores em relação a banca portuguesa, com exceção de indicadores sociais, nomeadamente, de direitos humanos em que a banca portuguesa incluída na nossa amostra apresenta a percentagem de divulgação superior ao da banca espanhola.

Figura 6 - Resultados dos indicadores económicos, ambientais e sociais



Foi ainda feita uma classificação à divulgação de informação de sustentabilidade da seguinte forma: Total, não Aplicável. Os critérios utilizados foram: para a classificação “Total” a empresa divulgava toda a informação considerada essencial para o indicador em questão e “Não Aplicável” quando o indicador a divulgar não se aplicava a atividade da empresa. Esta classificação foi efetuada apenas para o ano de 2014, aos 10 relatórios da amostra. Não foi considerada a totalidade da amostra (36 relatórios) por ser uma análise muito exaustiva.

e) – Verificar se os bancos que não publicam relatórios de sustentabilidade, publicam informações de sustentabilidade no relatório e contas.

Na tabela 25 são apresentadas as estatísticas descritivas dos níveis de divulgação de responsabilidade social empresarial das 27 empresas (14 bancos espanhóis e 13 bancos

portugueses) incluída na nossa amostra que divulgam informações de responsabilidade social empresarial nos seus relatórios e contas ao longo dos três anos em estudo.

Tabela 25 - Itens divulgados por categoria/empresa no Relatório e Contas

<b>Painel A: envolvimento da comunidade</b>	
Valor global médio	0,84
2012	0,83
2013	0,86
2014	0,89
<b>Painel B: ambiente</b>	
Valor global médio	0,66
2012	0,66
2013	0,66
2014	0,72
<b>Painel C: recursos humanos</b>	
Valor global médio	0,67
2012	0,68
2013	0,68
2014	0,71
<b>Painel D: cliente</b>	
Valor global médio	0,74
2012	0,76
2013	0,75
2014	0,78
<b>Painel E: produto/serviço</b>	
Valor global médio	0,58
2012	0,57
2013	0,58
2014	0,67

Das 78 observações entre 2012/2014, em média o nível de divulgação de responsabilidade social empresarial foi de 69,8% por empresa. Das 27 empresas analisadas verifica-se um aumento na divulgação de responsabilidade social empresarial ao longo do período em estudo (ver tabela acima), no entanto é interessante realçar que em termos médios o maior ano de divulgação de informações sobre a responsabilidade social empresarial foi o ano de 2014. As categorias que apresentam uma maior variação em pontos base entre 2012 e 2014 foram: “produto/serviço” (variação de 9 pontos base), “envolvimento com a comunidade”, “ambiente” (variação de 6 pontos base), “recursos humanos” (variação de 4 pontos base) e “cliente” (variação de 2 pontos base).

Também segundo El-Bannany (2007,p.122), citado por Silva e Azevedo (2016, p.16), “não há coerência em considerar as diferentes categorias de divulgação social, mas em termos da frequência do ranking, as categorias “recursos humanos”, “ambiente”, “envolvimento com a comunidade” e o “produto/serviço” podem ser consideradas como sendo as categorias mais importantes”. A tabela 25 acima demonstra que ao longo do período em estudo, as categorias relevantes na construção da estratégia de comunicação com os parceiros sociais foram: “envolvimento com a comunidade” (valor global médio = 0,84), “cliente” (valor global médio = 0,74), “recursos humanos” (valor global médio = 0,68), “ambiente” (valor global médio = 0,66) e “produto/serviço” (valor global médio = 0,58).

Tabela 26 - Resultados – Análise de Conteúdo (RC)

Itens de divulgação.	2012	2013	2014
<b>Painel A: Envolvimento da Comunidade</b>			
Mecenato científico/formação/subsídios á investigação científica	95%	100%	100%
Programas comunitários	100%	100%	100%
Participação em campanhas governamentais sociais	90%	90%	90%
Doações/patrocínios/caridade	86%	76%	86%
Doações políticas	38%	67%	67%
Atividades culturais e programas de promoção da arte	90%	86%	95%
<b>Painel B: Ambiente</b>			
Atividades de proteção ambiental	90%	90%	95%
Prémios e certificação de atividades de proteção ambiental	62%	62%	71%
Menção da sujeição da empresa a uma lei ambiental	90%	90%	95%
Apoio a ações públicas/privadas de proteção do meio ambiente	81%	76%	76%
Produção/suporte ao processo de fabrico ambiental- politicasde crédito	10%	14%	19%
Conformidade/não conformidade com leis e regulamentos ambientais	71%	81%	86%
Formação sobre consciência ambiental das pessoas/funcionários	71%	71%	76%
Atividades relacionadas com gestão de resíduos	62%	62%	67%

Consumo de água	52%	48%	57%
Consumo de energia	57%	52%	57%
Políticas Ambientais	86%	86%	90%
<b>Painel C: Recursos humanos</b>			
Discussão sobre o bem-estar dos RHs	100%	100%	100%
Contratação de pessoas com deficiências e grupo minoritários	57%	52%	52%
Oferta de formação para RHs	95%	95%	100%
Feridos, férias e atividades recreativas para RHs	67%	67%	71%
Informações acidentes de trabalho	57%	62%	67%
Informações sobre creche, licença maternidade, etc	48%	48%	43%
Informações segurança e higiene no trabalho	76%	81%	86%
Formação do RH em ética organizacional e combate a corrupção	81%	81%	81%
Consulta aos RHs	67%	62%	71%
Partilha/políticas de bónus ou lucros	33%	33%	38%
<b>Painel D: Cliente</b>			
Saúde do cliente, segurança e garantias	86%	86%	90%
Melhoria de atendimento ao cliente	100%	100%	100%
Relacionamento com clientes	90%	86%	86%
Prémios cliente/avaliações recebidas	29%	29%	38%
<b>Painel E: Produto ou Serviço</b>			
Melhoria na qualidade do produto/serviço	100%	100%	100%
Certificação de qualidade de produtos/atividades ISO	76%	71%	81%
segurança dos produtos	38%	48%	48%
Principais tipos de produtos/atividades	14%	14%	38%

Destacam-se alguns comportamentos relacionados com a construção da estratégia sobre a divulgação de responsabilidade social empresarial pelos 27 bancos da nossa amostra, com relatórios e contas ao longo do período em estudo. Tal como se pode concluir pela análise da tabela 26, a divulgação sobre “doações políticas” apresenta um aumento superior a 29 pontos base de 2012/2014, “mecenato científico/formação/subsídios à investigação científica”, “atividades culturais e programas de promoção da arte” apresentam um aumento superior a 5 pontos base de 2012/2014.

Por sua vez a categoria “produto/serviço” apresenta um aumento na preocupação de divulgação. Os resultados apresentados por esta categoria vão de encontro às conclusões de Hamid (2004, p.125) que argumenta que as divulgações sobre o produto e a comunidade criam confiança entre os depositantes, investidores e público”, citado por Silva e Azevedo (2016, p.16).



A categoria “cliente” apresenta entre 2012/2014 a variação de apenas 1 ponto base. Os resultados da tabela 26 (painel E), mostram que as subcategorias que apresentam maiores variações são: “principais tipos de produtos/atividades com uma variação de 24 pontos base de 2012/2014, “segurança dos produtos” com uma variação de 10 pontos base, “certificação de qualidade de produtos/atividades ISO” com uma variação de 5 pontos base de 2012/2014.

Na linha desta estratégia de comunicação é importante destacar os esforços dos bancos na formação dos seus recursos humanos em progressivo aumento de informação sobre “oferta de formação para recursos humanos” com variação de 5 pontos base de 2012/2014, “feriados, férias e atividades recreativas para RHs” com variação de 4 pontos base de 2012/2014, “informações segurança e higiene no trabalho” com variação de 10 pontos base de 2012/2014. Na categoria “ambiente” destaca-se um progressivo aumento nas divulgações das seguintes subcategorias nomeadamente: “prémios e certificação de atividade de proteção ambiental” com variação de 9 pontos base de 2012/2014, atividades de proteção ambiental” “menção da sujeição da empresa a uma lei ambiental”, “formação sobre consciência ambiental das pessoas/funcionários” “consumo de água”, “conformidade/não conformidade com leis e regulamentos ambientais”, “atividades relacionadas com gestão de resíduos” ambos com variação de 5 pontos base de 2012/2014, “políticas ambientais” com variação de 4 pontos base. Este aumento considerável na divulgação das questões ambientais é consistente com os argumentos defendidos na literatura. Apesar de setor bancário ser relativamente “limpo” dado que o impacto ambiental do seu consumo da energia, da água, e uso de papel não é comparável a muitos outros setores da economia, a verdade é que “o tamanho global do setor bancário é considerado suficientemente grande para tornar o impacto ambiental significativo” (Jeucken e Bouma 1999, p.26) citado por Silva e Azevedo (2016, p.17). Coulson e Monks (1999, p.2), afirmam que “os bancos, como prestadores de serviços financeiros, não são necessariamente vistos como poluidores, como por exemplo as empresas de produtos químicos” Silva e Azevedo (2016, p.17). No entanto, as principais políticas ambientais praticadas pelos bancos são: conservação de energia e recursos naturais e atividades relacionadas com a gestão de resíduos, bem como o da promoção de formação relacionada com a consciência ambiental e política da concessão de crédito, são aspetos considerados importantes das suas atividades de responsabilidade social.

## 5. Conclusões e Limitações

---

Este estudo tem como objetivo geral contribuir para a revisão da literatura, sobre o Relato de Sustentabilidade aplicado ao setor financeiro. Para o efeito escolheu-se aplicar o estudo a Portugal e Espanha nos anos de 2012 a 2014, procurando-se estudar as práticas de divulgação voluntária de responsabilidade social empresarial, incluídas nos relatórios de sustentabilidade e relatórios e contas das instituições do setor financeiro pertencentes a estes países. O presente estudo pretende responder às seguintes questões:

- a) Verificar as práticas de relato de sustentabilidade no setor financeiro em Portugal e Espanha;
- b) Analisar se as empresas recorrem a verificação externa;
- c) Verificar qual o nível de aplicação da GRI;
- d) Identificar os indicadores económicos, ambientais e sociais mais relevantes para este setor de atividades;
- e) Verificar se os bancos que não publicam relatório de sustentabilidade, publicam informações de sustentabilidade nos seus relatórios e contas;

Este presente estudo permite concluir que um número significativo de empresas no setor financeiro, tanto portuguesas, como espanholas divulgam relatórios de sustentabilidade como base no modelo GRI utilizando tanto a versão G3.1, como a versão G4. A maioria das empresas incluídas na amostra obtiveram classificação maioritariamente A+. Em nenhum dos 36 relatórios de sustentabilidade das empresas da nossa amostra foi aplicado o nível C+ e apenas em 9 relatórios das empresas que constituem a nossa amostra foi aplicado o nível B.. Apesar da versão G4 já não contemplar os níveis de aplicações das versões anteriores (A, B, e C) nos seus relatórios de sustentabilidade, é interessante realçar que com a versão G4, continuamos a encontrar nos relatórios de sustentabilidade as versões anteriores (G3, G3.1).

Conclui-se que existe uma preocupação quanto à garantia de fiabilidade da informação prestada. A maioria das empresas da nossa amostra recorrem as entidades externas independentes para auditarem os seus relatórios. Os auditores das empresas da nossa

amostra são as empresas Deloitte, KPMG, PWC, Bureau Veritas Certification, empresas de grande dimensão a nível nacional e internacional.

Comparando os valores globais médios entre a banca portuguesa e a banca espanhola pode-se concluir que na banca portuguesa divulgaram mais informações nos seus relatórios de sustentabilidade sobre envolvimento com a comunidade (painel A) e ambiente (painel B) em relação a banca espanhola. Relativamente as outras categorias nomeadamente recursos humanos (painel C), cliente (painel D), produto/serviço (painel E) a banca espanhola divulgou mais informações nos seus relatórios de sustentabilidade que a banca portuguesa, embora as diferenças não sejam muito acentuadas. Relativamente à divulgação dos indicadores, comparando a banca portuguesa e espanhola pode-se concluir que as empresas portuguesas apresentam o pior desempenho na divulgação de indicadores de desempenho económico, ambiental, práticas laborais, da sociedade e de produtos, mas com exceção de indicadores de direito humano. Nesta subcategoria a banca portuguesa apresenta maior percentagem de divulgação em relação a banca espanhola.

Em consonância com a literatura anterior por exemplo: Pinto (2012) e KPMG (2011, 2013), a divulgação de responsabilidade social empresarial aumentou progressivamente ao longo de período em estudo.

Comparando valores médios globais de dois tipos de relatórios (relatório de sustentabilidade e relatório e contas) das empresas da nossa amostra pode-se concluir que os relatórios de sustentabilidade divulgam mais informações de responsabilidade social empresarial em relação aos relatórios e contas, como era previsto.

O presente estudo apresenta algumas limitações associadas essencialmente: com o tamanho da amostra, ser apenas um setor de atividade; e a subjectividade atribuída à técnica de análise de conteúdo para avaliar informações dos relatórios. Contudo, futuras investigações poderão explorar amostras maiores, incorporando mais países, de forma a conseguir confirmar os resultados. Reconhece-se a necessidade de maior investigação nas seguintes áreas: nível de confiança dos depositantes, competência de gestão de risco, reputação e qualidade do relato, divulgações de indicadores sustentáveis, entre outras. Estas áreas são consideradas por estudos anteriores como relevantes na promoção da legitimidade dos bancos, no fortalecimento da sua relação com os seus parceiros sociais relevantes (depositantes) e na gestão da perceção das partes interessadas (Oliveira *et al.* 2011, 2013)

## 6. Bibliografia

---

Alcaraz, A. Rodenas, S. (2013), Os Bancos Espanhóis frente aos Padrões de Responsabilidade Social Corporativa: análise prévia da crise financeira, *Revista Brasileira de Negócios*, São Paulo, ISSN 1806-4892, v. 15, n. 49, p. 562-581.

Branco, M. e Rodrigues, L. (2008) Factors Influencing Social Responsibility Disclosure, by Portuguese Companies. *Journal of Business Ethics*, vol. 83 Issue 4, pp. 685-701.

Burgwal, D. e Vieira, R. (2014), Determinantes da Divulgação Ambiental em Companhias Abertas Holandesas, *R. Cont. Fin.– USP*, São Paulo, Jan/fev/mar/abr, v. 25, n. 64, p. 60-78.

Caetano, D. e Eugénio, T. (2014), Relato de Sustentabilidade de Empresas da Construção Civil em Portugal e Espanha, *Revista Ambiente Contábil*, ISSN 2176-9036, Vol. 10, nº 1, Jan./Jun., pp. 273-290.

Carreira, F. e Palma, C. (2012), Análise Comparativa dos Relatórios de sustentabilidade das Empresas Brasileiras, Espanholas, Portuguesas e Andorra, *Revista Universo Contábil*, Blumenau, ISSN 1809-3337, V. 8, Nº 4, P. 140-166.

Carvalho, S. Sobrinho, L. e Ramires, C. (2015), Paradigma de desenvolvimento sustentável e de sustentabilidade na modernidade. *Revista FSA*, Teresina, v.12, nº 1, art. 5, p. 61-78.

Conceição, S. Dourado, G. e Silva, S. (2012). Global Reporting Initiative (GRI) – Um estudo Exploratório da Prática de Evidência em Sustentabilidade Empresarial na América Latina, *Revista de Gestão, Finanças e Contabilidade*, Vol. 2, Issue 3, p. 17-38.

Dalmoro, M. Venturini, J. e Pereira, B. (2009), Marketing Verde: Responsabilidade Social Ambiental integrada na envolvente de marketing. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, São Paulo, V 11, Nº 30 P. 38-52.

Dias, A. (2009), Relato de sustentabilidade empresarial: Práticas em Portugal. *Dissertação Mestrado em Contabilidade e Auditoria – Universidade Aberta*.

Esteves, I. (2012), Responsabilidade Social do Auditor Perante a Fraude-Dissertação de Mestrado em Auditoria, ISCAL- Instituto Politécnico de Lisboa.

Eugénio, T. (2010), Avanços na Divulgação de Informação Social e Ambiental pelas Empresas portuguesas e a Teoria da Legitimidade, Revista Universo Contábil, ISSN 1809-3337 FURB, V.6, Nº 1, Jan/mar., p. 102-118.

Faria, F. Sargento, A. e Eugénio, T. (2010), Um índice de Responsabilidade Empresarial para a Realidade portuguesa. <http://www.fep.up.pt/conferencias>, consultado a 18 de maio de 2016.

Filho, M. (2008), Responsabilidade Social e Investimento Social Privado: Entre o Discurso e a Evidenciação. Revista Contabilidade & Finanças. USP- São Paulo vol. 19, nº 47, p. 89-101.

Filho, L. Freitas, C. e Pfitscher, E. (2011) Sustentabilidade ambiental e Responsabilidade social voluntária. Ent: Ref. Cont. UEM-Paraná, v. 30. Nº 3. P 79-90.

Gomes, S. Eugénio, T. (2013), Verificação aos relatórios de sustentabilidade: Um desafio para os Revisores Oficiais de Contas. Dissertação do Mestrado em controlo de gestão – Instituto Politécnico de Leiria.

Gomes, S.; Eugénio, T. e Branco, M. (2015), Sustainability reporting and assurance in Portugal, Corporate Governance - The international journal of business in society, Vol. 15 Iss 3 pp. 281 – 292.

GRI, (2006): Diretrizes para a Elaboração dos Relatórios de sustentabilidade: Versão portuguesa. Portugal. <http://www.globalreporting.org>, consultado a 10 de novembro de 2015.

KPMG, (2008), Risco e Oportunidade do desenvolvimento sustentável: Estudo realizado as empresas cotadas em Portugal. <http://www.kpmg.com/pt/pt>, consultado a 10 de novembro de 2015.

Livro Verde, (2001), Promover um quadro Europeu para a responsabilidade social das empresas. Bruxelas: Comissão das comunidades Europeias. <http://molar.crb.ucp.pt>, consultado a 10 de novembro de 2015.

Mata, C. Fialho, A. e Eugénio, T. (2014), A análise da Investigação em Contabilidade sobre relato ambiental: 2006-2011, Revista Universo contábil, Blumenau, ISSN 1809-3337, Out7Dez v. 10, Nº 4, P. 182-199.

Moraes, L. Perera, L. Filho, M. e Kerr, R. (2014), Desenvolvimento sustentável e insolvência: um estudo de empresas Brasileiras. *Revista de Gestão Ambiental e Sustentabilidade* E-ISSN: 2316-9834, Vol. 3, nº 2, p. 39-54.

Oliveira, A. Nogueira, U. e Silva, D. (2004), Responsabilidade Social na Visão de Organização da Sociedade Civil. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios----* FECAP, V. 6 Nº 15, p.34-41.

Pinto, A. e Ribeiro, M. (2004), Balanço Social: Avaliação de informações fornecidas por empresas situadas no estado de Santa Catarina. *Revista Contabilidade & Finanças- USP- São Paulo*, nº 36, p. 21-34.

Ribeiro, S. (2013) Evidenciação ambiental dos resíduos sólidos de companhias abertas no Brasil potencialmente poluidoras. *Cont. Fin. – USP, São Paulo*, v. 24, n. 62, p. 125-141.

Ribeiro, A. Van Bellen, H. e Carvalho, L. (2011), Regulamentar faz diferença: O Caso de evidenciação ambiental. *Revista Contabilidade & Finanças*.P.137-154.

Salvador, E. (2016), Análise da evidenciação ambiental dos relatórios de sustentabilidade das indústrias cervejeiras brasileiras. Tese de Mestrado em Meio Ambiente, água e Saneamento, Universidade Federal da Bahia.

Santos, A. Silva, F. Sousa, S. e Francisco, M. (2011), Contabilidade Ambiental: Um estudo sobre a sua Aplicabilidade em Empresas Brasileiras. *Revista Contabilidade & Finanças, FIPECAFI v. 16, nº 27, p.89-99.*

Silva, M. e Azevedo, G. (2016) A divulgação de Responsabilidade Social Empresarial e a recente crise financeira mundial: uma perspectiva institucional. apresentado na XV Conferência grudis, 22 e 23 de Janeiro ISEG.

Sousa, R. (2001), Contabilidade Ambiental: Um estudo sobre a sua Aplicabilidade em Empresas Brasileiras. *Revista Contabilidade & Finanças FIPECAFI - FEA - USP, São Paulo, FIPECAFI, v.16, n. 27, p. 89-99.*

Teixeira, C. (2011), Relatório de sustentabilidade que futuro? O papel dos auditores e da auditoria nesse futuro. Dissertação de Mestrado em Auditoria – ISCAL – Instituto Politécnico de Lisboa.

Burgwal, D. e Vieira, R. (2014), Determinantes da Divulgação Ambiental em Companhias Abertas Holandesas, R. Cont. Fin.– USP, São Paulo, Jan/fev/mar/abr, v. 25, n. 64, p. 60-78.

Voss, B. Pfitscher, E. Rosa, F. e Ribeiro, M. (2013), Evidenciação Ambiental dos Resíduos de Companhias Aberta no Brasil Potencialmente Poluidoras, Revista de contabilidade & finanças – USP São Paulo. V.24.nº 62 p.25-141.

Zaro, E.Pastre, F. e Alberton, L. (2015), Asseguração dos relatórios de sustentabilidade das Empresas que Compõem a Carteira do Índice de sustentabilidade Empresarial 2013, Revista de Contabilidade do Mestrado em Ciências Contábeis da UERJ,ISSN 1984-3291, (online), Rio de Janeiro, Jan/abr, V. 20, nº 1, p. 47-63.

*Esta página foi intencionalmente deixada em branco*



## **Anexos**

---

